



Décision de télécom CRTC 2005-20

Ottawa, le 31 mars 2005

Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents

Référence : 8660-C12-200315095

Table des matières

Sommaire

I. Introduction 1

Historique 2

L'instance 8

Questions 17

II. Principes 19

III. Le mécanisme des rabais tarifaires 42

Historique 43

Structure de base du plan de rabais tarifaire 45

Fréquence de la remise des rapports et rabais 75

Traitement des cas de non-conformité répétée 87

Admissibilité 100

Forme de rabais tarifaire 104

Événements indépendants de la volonté d'une ESLT 110

IV. Les indicateurs de qualité du service 119

Les indicateurs QS déclarés à l'échelle de la compagnie 121

Les indicateurs QS déclarés par concurrent 132

Nouveaux indicateurs QS pour compléter le PRT définitif
pour les concurrents 170

V. Vérifications, différends et non-conformité 203

Vérifications et règlement des différends 203

Communication tardive ou non-communication des résultats QS 210

VI. Transition du PRT provisoire au PRT définitif 215

Annexe A - Exemple de calcul

Annexe B - Indicateurs

Dans la présente décision, le Conseil finalise le plan de rabais tarifaire (PRT) pour la qualité du service (QS) fourni aux concurrents dans le cas des grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT).

La structure du PRT définitif est très différente de celle utilisée dans le cas du plan de rajustement tarifaire provisoire pour les concurrents. En effet, dans le cadre du PRT définitif, le montant total du rabais possible (MTRP) pour un mois est fixé à 5 % des revenus obtenus au cours du mois où les services ont été fournis à un concurrent pour lesquels il existait une activité pour un des indicateurs QS approuvés. À chaque indicateur QS actif est attribué une pondération égale, et le rabais total à payer au cours d'un mois est égal au MTRP multiplié par le nombre d'indicateurs QS non respectés divisé par le nombre d'indicateurs QS actifs au cours de ce mois.

Le PRT définitif ne comprend que les indicateurs QS qui mesurent l'activité par concurrent, c'est-à-dire 14 indicateurs QS au total, dont trois nouveaux indicateurs ayant trait aux services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC) et aux lignes de type C. Le Conseil établit un mécanisme de rapport des activités indépendantes de la volonté d'une ESLT et il amorce un processus visant à établir des intervalles de service pour les services RNC et les lignes de type C.

Les ESLT sont tenues d'effectuer chaque année des vérifications internes et indépendantes et de rendre compte au Conseil des questions soulevées ainsi que des constatations faites au cours de ces vérifications.

*Le PRT définitif, à l'exception des indicateurs 1.19 et 1.19A, entre en vigueur le **1^{er} juillet 2005**.*

I. Introduction

1. Dans l'avis *Finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, Avis public de télécom CRTC 2003-9, 30 octobre 2003 (l'avis 2003-9), le Conseil a amorcé une instance en vue d'étudier les questions relatives à la finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service (QS) fourni aux concurrents dans le cas des grandes entreprises de services locaux titulaires (Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc. (MTS) (maintenant MTS Allstream Inc. (MTS Allstream)), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), TELUS Communications Inc. (TCI), TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec) et la Société en commandite Télébec (Télébec) (collectivement, les ESLT).

Historique

2. Dans une série de décisions commençant avec la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997 (la décision 97-16), le Conseil a établi un certain nombre d'indicateurs QS liés à la concurrence. Ces indicateurs permettent au Conseil de surveiller la prestation de certains services aux concurrents par les grandes ESLT.
3. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), et dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*,

Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a établi un plan provisoire de rajustement tarifaire QS fourni aux concurrents (le plan provisoire de rajustement tarifaire). Le plan provisoire de rajustement tarifaire s'appliquait à toutes les grandes ESLT, à l'exception de SaskTel, et était fondé sur certains indicateurs QS liés à la concurrence, et qui avaient été approuvés de manière définitive lors de la publication de la décision 2002-34.

4. Dans la décision 2002-34, le Conseil a demandé aux ESLT de créer un service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC) pour favoriser la concurrence fondée sur les installations. Dans la décision *Services de réseau numérique propres aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005, le Conseil a désigné les services que les ESLT doivent fournir à leurs concurrents dans le cadre des services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC). Comme les indicateurs QS existants ne s'appliquaient pas aux services RNC, ces services n'étaient pas visés par le plan provisoire de rajustement tarifaire.
5. Dans la décision *Saskatchewan Telecommunications - Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003 (la décision 2003-36), le Conseil a conclu qu'il y avait lieu d'assujettir SaskTel au même régime QS et au plan provisoire de rajustement tarifaire pour les concurrents que ceux qui s'appliquent aux autres grandes ESLT.
6. Dans la décision *Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, Décision de télécom CRTC 2003-72, 30 octobre 2003, le Conseil a finalisé tous les indicateurs QS provisoires dans le contexte de la concurrence.
7. Le plan provisoire de rajustement tarifaire visait six indicateurs QS dans le contexte de la concurrence qui avaient reçu une approbation définitive au moment où la décision 2002-34 a été rendue. Deux de ces indicateurs ne portant pas directement sur des taux tarifés spécifiques, le Conseil a décidé qu'ils ne seraient pas utilisés pour calculer les rabais dans le cadre du plan provisoire de rajustement tarifaire. Trois des autres indicateurs étaient assortis d'une norme de rendement minimum de 90 % (l'ESLT était censée respecter la norme de rendement 90 % du temps). Le quatrième indicateur avait une norme de rendement minimum de 80 %. Selon le plan provisoire de rajustement tarifaire, si une ESLT ne respecte pas la norme de rendement minimum lorsqu'elle fournit le service à un concurrent, elle doit consentir au concurrent un rabais tarifaire égal au total des frais (en une fois ou de façon récurrente) correspondant au service déficient multiplié par la différence entre la norme de rendement minimum et le rendement atteint (rabais = total des frais payés x ((80 % ou 90 %) - atteint %)).

L'instance

8. Dans l'avis 2003-9, le Conseil a sollicité des observations sur les questions suivantes concernant l'établissement d'un plan de rajustement tarifaire définitif pour les concurrents :
 - i) les indicateurs auxquels le plan de rajustement tarifaire définitif devrait s'appliquer;

- ii) les formules à utiliser pour calculer les rajustements tarifaires;
 - iii) la fréquence de remise des résultats QS;
 - iv) la pertinence d'un mécanisme pour traiter de l'incapacité répétée d'une ESLT à respecter la norme fixée pour un indicateur QS;
 - v) la pertinence d'un mécanisme pour les cas où une ESLT ne dépose pas les résultats d'un indicateur QS en temps opportun;
 - vi) le genre de rajustement tarifaire qu'il faudrait adopter;
 - vii) le genre de mécanisme de règlement des différends qu'il faudrait établir pour traiter les différends entre une ESLT et un concurrent au sujet de l'exactitude des résultats d'un indicateur QS;
 - viii) quels types de concurrents devraient avoir droit de bénéficier du plan de rajustement tarifaire définitif;
 - ix) la transition du plan de rajustement tarifaire provisoire au plan de rajustement tarifaire définitif;
 - x) toute autre question liée à l'établissement d'un plan de rajustement tarifaire définitif pour les concurrents.
9. Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel, TCI, Télébec et TELUS Québec ont été désignées parties à l'instance. D'autres personnes ont été invitées à s'inscrire à titre de parties intéressées avant le 19 novembre 2003.
10. Les personnes suivantes se sont inscrites à titres de parties intéressées à la présente instance : AGBriggs Consulting Inc., Allstream Corp. (Allstream), Angus Telemanagement Group Inc., Call-Net Communications Inc. (Call-Net), FCI Broadband, le gouvernement du Québec, Industrie Canada, LondonConnect Inc., Microcell Solutions Inc. (Microcell), La Société de la ville de Thunder Bay, TIA Telecommunications Issues and Analysis et Xit télécom inc.
11. L'avis 2003-9 établissait comme suit le processus en quatre étapes :
- la possibilité pour les parties de déposer leur preuve, au plus tard le 29 décembre 2003 (plus tard prolongé au 29 janvier 2004);
 - un processus de demandes de renseignements du 28 janvier 2004 au 24 mars 2004 (plus tard reporté du 1^{er} mars 2004 au 26 avril 2004);
 - la possibilité pour les parties de soumettre des plaidoyers, au plus tard le 13 avril 2004 (prolongé ultérieurement au 17 mai 2004);
 - la possibilité pour les parties de déposer des plaidoyers en réplique, au plus tard le 28 avril 2004 (prolongé ultérieurement au 1^{er} juin 2004).

12. Le 29 janvier 2004, le Conseil a reçu la preuve d'Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et Télébec (collectivement, les Compagnies); TCI et TELUS Québec (collectivement, TELUS); Allstream, Call-Net, FCI Broadband et LondonConnect (collectivement, les Concurrents); Microcell, Xit télécom inc. en son nom et pour le compte de Télécommunications Xittel inc. (Xit). De plus, Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et Télébec ont déposé chacune des données.
13. Le 17 mai 2004, le Conseil a reçu des plaidoyers des Compagnies, des Concurrents, de Microcell, de TELUS et de Xit.
14. Le 1^{er} juin 2004, le Conseil a reçu des plaidoyers en réplique des Compagnies, des Concurrents, de Microcell et de TELUS.
15. Le 9 juin 2004, Xit a déposé un « nouveau plaidoyer en réplique », faisant valoir qu'elle avait le droit de répondre aux nouveaux renseignements déposés à l'étape du plaidoyer en réplique. Dans une lettre adressée au Conseil le 15 juin 2004, les Compagnies ont fait valoir que puisque le nouveau plaidoyer en réplique de Xit en date du 9 juin 2004 n'était pas conforme au processus, il ne devrait pas figurer au dossier de l'instance. TELUS a déposé une demande semblable le 16 juin 2004.
16. Le Conseil a conclu qu'aucune partie n'avait présenté de nouvelle preuve à l'étape des plaidoyers en réplique. Par conséquent, le mémoire de Xit daté du 9 juin 2004 n'est pas conforme au processus et son étude ne peut se justifier en fonction de l'équité procédurale ou des règles de justice naturelle. Le Conseil n'en a donc pas tenu compte au moment d'énoncer ses conclusions dans la présente décision.

Questions

17. Le Conseil a défini cinq grandes questions en rapport avec l'établissement d'un plan de rajustement tarifaire définitif :
 - les principes directeurs du plan;
 - le mécanisme des rabais tarifaires;
 - les indicateurs QS à inclure;
 - les vérifications, les différends et la non-conformité;
 - la transition du plan provisoire au plan définitif.

Chacun de ces aspects, ainsi que les questions s'y rapportant, sont traités ci-dessous.

18. Le Conseil fait remarquer qu'aucun taux tarifé n'est réellement rajusté dans le cadre du « plan de rajustement tarifaire », mais que des rabais sont accordés lorsqu'une ESLT ne respecte pas une norme de rendement QS. Voilà pourquoi le Conseil parlera non pas de plan de rajustement tarifaire mais de plan de rabais tarifaire (PRT).

II. Principes

19. Un certain nombre de parties ont présenté des arguments concernant les principes qui, selon elles, devraient sous-tendre le PRT définitif.

Positions des parties

20. Les Compagnies ont proposé que la conception du PRT définitif repose sur les principes généraux suivants :
- i. Les pénalités ne devraient s'appliquer que lorsqu'un indicateur QS mesure le rendement dans le contexte de la prestation des services aux concurrents;
 - ii. Le rendement à l'égard de l'indicateur QS devrait être contrôlé par les Compagnies;
 - iii. La norme approuvée par le Conseil pour un indicateur QS devrait être établie à un niveau de rendement que les Compagnies peuvent raisonnablement atteindre dans des conditions d'exploitation normales;
 - iv. Les Compagnies ne devraient pas être pénalisées plus d'une fois pour une activité associée à une commande à une date donnée;
 - v. Les volumes pour l'indicateur QS correspondant à un mois donné devraient respecter des seuils de volume minimum.
21. À l'appui de ces principes, les Compagnies ont soutenu qu'il serait injuste qu'elles soient assujetties à des rabais tarifaires pour un rendement inférieur à la norme à l'égard d'activités indépendantes de leur volonté ou lorsqu'une norme ne peut pas être raisonnablement atteinte dans des conditions normales d'exploitation. Les Compagnies ont également soutenu que si une activité n'est pas exécutée en conformité avec la norme du Conseil pour un indicateur, il serait injuste de les pénaliser plusieurs fois pour la même activité, simplement parce qu'elle a été déclarée sous plusieurs indicateurs. Les Compagnies ont également fait valoir que dans de nombreux cas, en raison du faible volume de commandes ou de rapport de dérangement au cours d'un mois donné, la norme minimum deviendrait en fait 100 %, plutôt que 90 %, et que ce n'était pas acceptable.
22. En plus de leurs arguments en faveur des principes qu'elles ont proposés, les Compagnies ont également fait valoir que le montant des rabais tarifaires devrait être proportionnel au degré de non-respect du niveau de service exigé. Elles estimaient que le montant du rabais tarifaire payé à l'égard d'un indicateur QS devrait rendre compte de la valeur des services fournis au concurrent par rapport à l'indicateur au cours du mois en cause.
23. Les Concurrents ont soutenu que le PRT définitif devrait inclure des mesures garantissant que les ESLT respectent en tout temps les niveaux de service prescrits. À leur avis, le rajustement tarifaire payable dans le cadre du PRT définitif devrait être suffisamment élevé pour décourager les ESLT de ne pas atteindre le niveau exigé pour un indicateur de service au cours d'un mois donné et de ne pas le traiter comme la rançon des affaires.

24. Les Concurrents ont également fait valoir que des mesures devraient être prises pour que les ESLT agissent rapidement pour ramener les niveaux de service aux normes minimums approuvées lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints. Le rajustement tarifaire à payer pour un indicateur qui ne satisfait pas à la norme de façon répétée pendant plusieurs mois devrait, selon eux, être suffisamment élevé pour que l'ESLT fasse tout en son pouvoir pour que le niveau corresponde à la norme approuvée.
25. De l'avis des Concurrents, le PRT définitif devrait non seulement être transparent et adaptable aux futurs services des concurrents, mais être facile à contrôler et vérifier. Par exemple, un concurrent qui reçoit un rabais devrait être capable de comprendre facilement et de confirmer le montant du rajustement reçu. Les Concurrents ont soutenu que le plan proposé devrait pouvoir s'adapter facilement aux futurs niveaux de service ainsi qu'à l'inclusion de nouveaux types de services.
26. Les Concurrents ont fait valoir que les pénalités imposées dans le cadre des plans QS de détail et des concurrents devraient être assez fortes pour ne pas encourager les ESLT à respecter les normes de service d'un segment de la clientèle aux dépens des normes d'un autre segment. Le mécanisme de rabais ne devrait pas non plus être conçu de façon à encourager sans le vouloir les ESLT à privilégier les services à tarifs élevés aux dépens des éléments de service à tarifs plus bas. De plus, le niveau du rabais devrait encourager les ESLT non pas à choisir de payer des rabais mais à dimensionner convenablement leurs réseaux.
27. Les Concurrents ont soutenu que l'absence de paiements aux concurrents constituerait la mesure ultime de succès du PRT définitif puisqu'elle prouverait que les ESLT leur fournissent un service de qualité aux niveaux approuvés.
28. Les Concurrents ont fait valoir que la proposition des Compagnies visant à mettre en œuvre un seuil minimum de volume permettrait aux ESLT de se soustraire à l'application du PRT définitif pour les concurrents de sorte qu'ils ne seraient donc plus protégés contre un service de piètre qualité du fait tout simplement que le volume de travail au cours d'un mois donné serait tombé en dessous d'un seuil arbitraire. D'autre part, en cas de faibles volumes, la proposition enlèverait aux ESLT toute motivation de satisfaire aux normes approuvées au cours d'un mois donné.
29. TELUS a proposé que le PRT définitif pour les concurrents repose sur les principes suivants :
 - i. Le PRT devrait minimiser le fardeau administratif du Conseil et des ESLT. Le coût de la mise en œuvre ne devrait pas l'emporter sur les avantages;
 - ii. Le PRT devrait être facile à comprendre. La méthode devrait être claire pour tous les intervenants et ceux-ci devraient avoir la certitude que les résultats reflètent le rendement réel. La base de calcul du rajustement devrait être objective et transparente;
 - iii. Le PRT devrait prévoir des mesures incitatives pour que les ESLT se conforment aux normes de rendement QS à l'égard des services fournis à leurs propres clients, ainsi que ceux fournis à leurs concurrents;

- iv. Les rabais tarifaires devraient être proportionnels au degré de non-conformité du niveau de service prescrit ainsi qu'à la valeur des services que le client a achetés;
 - v. Le PRT devrait exclure du calcul les périodes au cours desquelles une ESLT est victime de circonstances ou d'événements indépendants de sa volonté qui l'empêchent de satisfaire aux normes de service prescrites par le Conseil.
30. Aux cinq principes généraux présentés par les Compagnies dont elle a convenu, TELUS a proposé d'en ajouter deux nouveaux :
- i. Les pénalités ne devraient en aucun cas augmenter au point de décourager les ESLT d'investir dans des installations pour fournir des services essentiels et quasi essentiels;
 - ii. Le risque que les rajustements tarifaires érodent la marge de 15 % exigée pour les services essentiels et quasi essentiels devrait être minimisé et le risque qu'ils puissent compromettre le retour des coûts différentiels de la Phase II devrait être éliminé.

Analyse et conclusion du Conseil

31. Le régime QS pour les concurrents, y compris le PRT pour les concurrents, vise à faire en sorte que tous les concurrents reçoivent des ESLT un service de qualité suffisante pour permettre aux concurrents de soutenir la concurrence suivant des règles du jeu équitables entre eux et avec les ESLT.
32. À partir de ces faits et à la lumière des arguments présentés par les parties, le Conseil est d'avis que les facteurs suivants doivent jouer un rôle important dans la conception du PRT définitif.
33. Premièrement, le PRT doit cibler les indicateurs QS applicables aux services fournis aux concurrents. Évidente au premier abord, cette exigence implique également que le PRT est conçu de façon suffisamment souple pour en permettre facilement l'extension, ou la contraction, afin de tenir compte de l'ajout ou de la suppression de services des concurrents, ainsi que de l'introduction de nouvelles mesures QS ou la modification des mesures existantes.
34. Deuxièmement, le PRT doit faire en sorte que tous les concurrents soient traités équitablement et qu'ils bénéficient d'un service de bonne qualité. Pour ce faire, le PRT devrait cibler les indicateurs QS qui sont mesurés par concurrent de manière que le service fourni à chaque concurrent puisse faire l'objet d'un examen approfondi et qu'il ne soit pas caché par le regroupement des données. Selon cette exigence, les rabais accordés aux termes du PRT devraient également être consentis au concurrent qui reçoit le service de mauvaise qualité. De cette façon, aucun concurrent ne recevrait un avantage inattendu d'un manquement à la qualité du service qui ne le touche pas directement.
35. Troisièmement, dans la mesure où le PRT vise à encourager les ESLT à fournir un niveau suffisant de services aux concurrents, il doit privilégier les aspects sur lesquels l'ESLT peut exercer un contrôle. Un mécanisme incitatif serait inutile dans la situation où une ESLT

ne peut contrôler des événements qui nuisent à la qualité du service fourni à un concurrent ou encore y réagir. Dans ce cas, les rabais ou autres rajustements n'auraient aucun effet sur la qualité du service fourni.

36. Quatrièmement, le PRT doit offrir un incitatif suffisant pour qu'une ESLT respecte ses obligations en matière de qualité du service. Plus particulièrement, la norme de rendement minimum doit être reconnue comme un minimum et non comme une cible. Dans le même ordre d'idées, l'approvisionnement du réseau pour satisfaire à la norme de rendement minimum ne doit pas être considéré comme un surapprovisionnement. Le PRT ne doit pas encourager une ESLT à considérer les rabais simplement comme la rançon des affaires.
37. Cinquièmement, le PRT est un mécanisme incitatif, c'est-à-dire que si le PRT offre un incitatif suffisant pour respecter chaque norme QS, dans les cas où une seule non-conformité pourrait déclencher au moins deux indicateurs QS, il ne conviendrait pas d'imposer plusieurs rabais. Un seul rabais pour un seul indicateur QS devrait motiver suffisamment l'ESLT. En corollaire, un concurrent ne devrait pas recevoir un avantage inattendu en raison d'un recoupement dans la conception des indicateurs QS.
38. Sixièmement, le PRT est un mécanisme incitatif et non pas un mécanisme punitif qui vise à faire en sorte que les rabais tarifaires motivent suffisamment les ESLT et que les tarifs restent justes et raisonnables, tout en évitant l'effet punitif.
39. Septièmement, pour être efficace, la gestion du PRT doit être simple et transparente. Le PRT devrait être facile à comprendre, à administrer et à vérifier.
40. Huitièmement, le PRT doit s'appliquer à tous les concurrents dans tous les cas. Ce n'est pas parce qu'un concurrent est plus petit et que ses volumes de service sont plus faibles qu'il ne peut bénéficier de la même qualité du service que les grands concurrents. Ainsi, chaque fois qu'un concurrent reçoit un service de qualité inférieure à la norme, sa capacité de soutenir la concurrence est compromise.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis que les principes suivants devraient guider la sélection des indicateurs QS admissibles et la conception du PRT définitif pour les concurrents :
 - 1) Les indicateurs QS à inclure dans le PRT devraient mesurer le rendement de la fourniture des services aux concurrents;
 - 2) Les indicateurs QS à inclure dans le PRT devraient être mesurés par concurrent;
 - 3) Les indicateurs QS à inclure dans le PRT ne devraient être calculés que pour les activités sur lesquelles l'ESLT peut exercer un contrôle;
 - 4) Les indicateurs QS à inclure dans le PRT ne devraient pas faire double emploi avec les activités déjà mesurées par d'autres indicateurs du PRT;
 - 5) Les rabais tarifaires prévus par le PRT devraient offrir un incitatif suffisant pour que les ESLT respectent leurs obligations en matière de qualité du service;

- 6) Le PRT devrait prévoir des tarifs justes et raisonnables et ne pas être un mécanisme punitif;
- 7) Le PRT devrait être facile à comprendre, à administrer et à vérifier;
- 8) Le PRT devrait s'appliquer à tous les concurrents qui acquièrent auprès d'une ESLT un service pour lequel il existe un indicateur QS, dans toutes les circonstances, quel que soit le type de concurrent ou le volume de service fourni au concurrent.

III. Le mécanisme des rabais tarifaires

42. Dans la section précédente, le Conseil a défini huit principes qui devraient orienter la conception du PRT définitif pour les concurrents. Quatre de ces principes, de 5 à 8, ont trait directement à la conception du mécanisme des rabais tarifaires. Les conclusions du Conseil à cet égard reposent sur ces quatre principes.

Historique

43. Le PRT provisoire comprenait six indicateurs QS, dont quatre produisent des paiements de rabais tarifaire aux concurrents si les résultats QS sont inférieurs à la norme. Les six indicateurs sont les suivants :

- Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B;
- Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert;
- Indicateur 1.10 - Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome);
- Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent;
- Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures;
- Indicateur 2.8 - Notifications d'exécution de transfert de lignes locales présentées aux concurrents.

Aucun mécanisme de rabais tarifaire ne s'appliquait à l'indicateur 1.10, car cet indicateur était lié à une activité pour laquelle le concurrent ne payait aucun tarif particulier. Pour l'indicateur 1.11, le Conseil n'avait pas encore établi un montant de rajustement par événement.

44. Dans la décision 2002-34, le Conseil a adopté trois formules pour calculer le rabais tarifaire, selon la nature de l'indicateur QS :

- i) un indicateur mesure un service payé par un concurrent, auquel cas le rabais tarifaire serait calculé ainsi : $(\text{norme de pourcentage exigée} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{total des frais tarifés au concurrent pour le mois pour l'élément ou les éléments tarifaires spécifiques en question})$;
- ii) un indicateur mesure une activité qui toucherait un service utilisé par un concurrent, auquel cas la formule de rabais tarifaire serait la suivante : $(\text{norme de pourcentage exigée} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{total des frais tarifés au concurrent pour le mois pour le service en question})$;
- iii) un indicateur mesure une activité qui ne s'applique pas directement à un service des concurrents ni le touche, auquel cas la formule de rabais tarifaire serait la suivante : $(\text{norme de pourcentage exigée} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{la demande du concurrent pour le mois pour l'activité en question}) \times (\text{le montant du rajustement exigé par le CRTC par événement})$.

Seules les deux premières méthodes ont été utilisées pour le PRT provisoire.

Structure de base du plan de rabais tarifaire

- 45. Deux grandes propositions ont été avancées pour la structure du PRT définitif. La première a été soumise par les Concurrents et la deuxième par les Compagnies et par TELUS.

Positions des parties

Les Concurrents

- 46. Les Concurrents ont fait valoir que le PRT provisoire est trop compliqué du fait qu'il utilise plusieurs formules et qu'il est difficile à mettre en œuvre et à surveiller sur le plan administratif. Ils ont soutenu qu'il est pratiquement impossible de vérifier les résultats QS déclarés ou de confirmer l'exactitude des rajustements payés. Les Concurrents ont également soutenu que le PRT provisoire n'offre pas d'incitatifs suffisants aux ESLT pour atteindre les normes de qualité du service.
- 47. Les Concurrents ont fait valoir que l'expérience jusqu'à maintenant montre que le PRT provisoire n'a pas réussi à encourager les ESLT à ramener les niveaux de qualité du service aux normes de rendement minimum. Les Concurrents ont soutenu que les paiements de rajustement tarifaire trimestriels versés aux concurrents par les ESLT aux termes du PRT provisoire n'ont pas suffisamment découragé les ESLT de fournir un service de qualité inférieure aux concurrents. À leur avis, les ESLT ont prouvé qu'il est plus rentable d'engager des coûts minimales pour fournir un service inférieur à la norme que fournir un service répondant aux normes de rendement minimum approuvées. Selon les Concurrents, les ESLT sont incitées à fournir des niveaux de service supérieurs à leurs propres clients finals aux dépens des concurrents.
- 48. À l'appui de leur argument, les Concurrents ont fourni plusieurs graphiques illustrant le rendement de TCI au chapitre de la qualité du service. Les Concurrents ont fait valoir que si l'on compare les résultats de la qualité du service de TCI pendant la période de juillet 2002

à septembre 2003, entre l'indicateur de qualité du service de détail 1.1A (Intervalle d'installation en zone urbaine) et l'indicateur QS semblable pour les concurrents 1.8 (Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées) pour Allstream et Call-Net, on constate que TCI a toujours atteint la norme pour le service de détail, mais n'a jamais atteint la même norme de 90 % pour le même service aux concurrents.

49. Les Concurrents ont en outre fait valoir de plus que si l'on compare le rendement de TCI, au cours de la même période de juillet 2002 à septembre 2003, à l'égard des réparations de service pour l'indicateur QS de détail 2.1A (Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures en zone urbaine) avec l'indicateur QS correspondant pour les concurrents 2.7 (Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures), on constate que TCI a respecté la norme minimum pour l'indicateur de détail neuf fois sur 15 (60 % du temps) alors que pour l'indicateur correspondant pour les concurrents, TCI n'a atteint la norme que cinq fois sur 15 pour Call-Net (33 % du temps) et trois fois sur 15 pour Allstream (20 % du temps).
50. Les Concurrents ont également fait valoir que les rajustements tarifaires exceptionnellement faibles payés trimestriellement aux termes du PRT provisoire ne sont pas proportionnels au préjudice subi par les Concurrents ni à l'effet délétère d'un service de qualité inférieure sur la concurrence. Les Concurrents ont estimé qu'aux termes du PRT provisoire, TCI a payé aux concurrents moins de 10 000 \$ par trimestre en rajustements tarifaires. À leur avis, ces montants sont négligeables par rapport aux revenus de TCI du fait que les clients finals ne migraient pas vers les Concurrents. Il est évident selon eux que l'impact négatif sur les concurrents l'emporte sur le coût financier des paiements imposés par le PRT provisoire.
51. Compte tenu de ces problèmes associés au PRT provisoire, les Concurrents ont proposé un PRT définitif pour les concurrents qui serait de même nature que le plan de rajustement tarifaire de détail et qui, de l'avis des Concurrents, offrirait un incitatif financier adéquat pour que les ESLT aient les motivations suffisantes pour atteindre régulièrement des niveaux supérieurs de service aux concurrents.
52. Les Concurrents ont proposé un PRT définitif qui fonctionnerait comme suit. Une ESLT consentirait un rabais tarifaire mensuel à un concurrent lorsqu'elle n'atteindrait pas la norme de rendement minimum pour au moins un des indicateurs QS du PRT. Le montant du rabais tarifaire par indicateur équivaldrait à la part proportionnelle de la valeur totale du rajustement tarifaire (VTRT) pour l'indicateur pour le mois, et chaque indicateur pour lequel il existait une activité ce mois-là recevrait la même pondération. La VTRT serait exprimée en pourcentage du revenu mensuel de l'ESLT provenant du concurrent pour les services visés par le PRT. Le total à payer à un concurrent serait la somme des rabais correspondant à chaque indicateur inférieur à la norme.
53. Les Concurrents ont proposé que le pourcentage des revenus mensuels (frais récurrents et frais de service) utilisé pour calculer la VTRT soit fixé à un minimum de 5 %. Les Concurrents ont fait valoir que ce niveau minimum devrait inciter suffisamment les ESLT à fournir un service aux concurrents qui respecte les niveaux minimums approuvés par le Conseil.

54. Les Concurrents ont soutenu que non seulement leur proposition permettrait de remédier aux problèmes associés au PRT provisoire, mais elle serait plus claire, plus facile à calculer et plus simple à contrôler. Ils ont estimé que le plan serait flexible et pourrait être adapté aux nouveaux indicateurs susceptibles d'être ajoutés avec l'introduction de nouveaux services des concurrents. Finalement, comme la VTRT applicable dans le PRT définitif pour les concurrents serait basée sur le même pourcentage de revenus qui s'applique au plan de rajustement QS de détail, les ESLT seraient moins encouragées à privilégier le respect des exigences liées à la qualité du service dans le cadre d'un plan aux dépens des indicateurs d'un autre plan.
55. Les Concurrents ont fait valoir que leur plan est simple et facile à mettre en œuvre, à contrôler et à vérifier et que les concurrents pourraient comprendre facilement et confirmer les montants de rajustement reçus. Les Concurrents ont fait valoir en outre que leur plan pourrait s'adapter autant aux nouveaux niveaux de service qu'à l'inclusion de nouveaux types de services du fait qu'il serait possible d'y intégrer facilement d'autres mesures et services selon les besoins. Les Concurrents ont ajouté que le montant des rajustements tarifaires qu'ils proposent dans le PRT n'inciterait pas les ESLT à respecter les normes de service dans le segment des abonnés des services de détail aux dépens des normes dans le segment des abonnés des services de gros. Ils ont également soutenu que les rabais tarifaires prévus dans leur plan seraient proportionnels au préjudice causé aux concurrents par une ESLT qui n'atteint pas les normes pour un indicateur.

Microcell

56. Microcell a fait valoir que les Concurrents ont présenté une proposition réaliste pour remédier aux problèmes du régime provisoire. Selon Microcell, la proposition des Concurrents éviterait les faiblesses du PRT provisoire et serait plus claire et plus facile à vérifier. De plus, Microcell estime que la proposition des Concurrents aurait pour effet de motiver suffisamment les ESLT à atteindre régulièrement des niveaux élevés de service aux concurrents pour tous les indicateurs.
57. Plus particulièrement, Microcell a fait valoir que la proposition des Concurrents simplifierait le calcul puisqu'elle ne prévoit pas autant d'entrées de données ou d'étapes de calcul que le régime provisoire. Il serait également plus facile pour les concurrents de valider les montants des rajustements reçus. Microcell a également soutenu que la proposition des Concurrents permettrait aux concurrents de recevoir des paiements compensatoires à l'égard des services auxquels aucun revenu n'est rattaché et qu'il serait conforme au PRT déjà en place pour la QS de détail.

Les Compagnies

58. Les Compagnies ont soutenu que l'approche que le Conseil a adoptée dans le PRT provisoire fonctionne bien et reste valable. Toutefois, dans la mesure où le PRT provisoire ne comprenait que quatre indicateurs, les Compagnies estimaient qu'il fallait savoir quelle formule s'appliquerait aux autres indicateurs QS.
59. De l'avis des Compagnies, les formules de rajustement tarifaire devraient s'appliquer comme suit : la formule (i) s'appliquerait aux indicateurs 1.12, 1.13 et 1.18; la formule (ii) s'appliquerait aux indicateurs 1.11, 2.7 et 2.9; et les indicateurs 1.6 et 2.6 seraient modifiés

de manière à exclure tout double emploi avec d'autres indicateurs existants afin d'éliminer le double compte et de créer une nouvelle formule pour calculer le rajustement tarifaire pour les indicateurs 1.6 et 2.6.

60. Les Compagnies ont soutenu que suivant leur projet PRT définitif, le montant des rabais tarifaires ne serait pas punitif. Les Compagnies ont fait valoir que contrairement à ce que les Concurrents ont proposé, leur PRT tient compte de la proportionnalité des rabais tarifaires, et le total des rabais tarifaires éventuels serait basé sur la valeur des services fournis à un concurrent à l'égard de cet indicateur dans le mois en question.
61. Les Compagnies ont soutenu que le montant de la VTRT proposé par les Concurrents est punitif et ne tient pas compte de la proportionnalité. À leur avis, la proposition des Concurrents favorise les grands concurrents.

TELUS

62. TELUS a fait valoir que les formules figurant dans le PRT provisoire semblent généralement respecter les objectifs de la politique du régime QS et que les rabais tarifaires sont proportionnels au degré de non-conformité au niveau de service prescrit et à la valeur des services que le client a achetés.
63. TELUS a souligné l'amélioration de la qualité du service par rapport aux premiers résultats au moment de l'entrée en vigueur du plan. De l'avis de TELUS, il est inutile de restructurer totalement le PRT provisoire comme l'ont proposé les Concurrents.
64. En ce qui concerne la proposition des Concurrents, TELUS a soutenu qu'elle manquait de proportionnalité et qu'elle serait injuste. TELUS a également soutenu que la proposition des Concurrents inciterait les ESLT à favoriser les grands concurrents, puisque le rabais potentiel serait plus élevé pour un concurrent établi qui obtient de nombreux services d'une ESLT. De l'avis de TELUS, le PRT définitif devrait encourager le même respect des normes QS pour tous les concurrents.
65. TELUS a fait valoir que si le Conseil devait accepter le PRT que les Concurrents ont proposé, le PRT devrait être plafonné pour que le rabais ne puisse pas dépasser les frais tarifés mensuels applicables à un service donné. TELUS a également fait valoir que l'effet pervers des situations où le volume de commandes d'un concurrent est faible est que celui-ci serait en fait incité à ne pas respecter la date d'échéance et les exigences de production de rapports. Selon TELUS, le concurrent pourrait alors recouvrer des montants supérieurs à la valeur du service, alors même qu'au moment où le rabais tarifaire serait versé, le service aurait déjà été assuré.

Analyse et conclusion du Conseil

66. Les Compagnies et TELUS se sont dites favorables à un PRT définitif qui ressemblerait au PRT provisoire, à quelques variations près. Toutefois, le Conseil estime que les résultats QS des concurrents des ESLT depuis le lancement du PRT provisoire montrent que ce plan n'a pas suffisamment encouragé les ESLT à atteindre les normes de rendement minimum. Le Tableau 1 ci-dessous montre le rendement QS lié à la concurrence et les montants payés pour Bell Canada et TCI entre juillet 2002 et décembre 2004.

Tableau 1

Résultats QS liés à la concurrence pour Bell Canada et TCI (juillet 2002 à décembre 2004)*

ESLT	Concurrents (regroupés)	
	N ^{bre} de non-conformité aux indicateurs / N ^{bre} d'indicateurs avec résultats	Total des rabais tarifaires payés
Bell Canada	80 / 534	29 612 \$
TCI	208 / 441	75 864 \$

Remarque : Les concurrents touchés comprennent Allstream, Call-Net, FCI Broadband, LondonConnect, TELUS Québec et Bell West.

* Ces résultats correspondent aux indicateurs QS du PRT provisoire, soit 1.8, 1.9, 2.7 et 2.8.

67. Le Conseil réitère que les normes QS ne sont pas des cibles de rendement, mais des niveaux de rendement minimum acceptable. Le PRT ne vise pas à donner aux ESLT le choix entre payer des rabais tarifaires ou respecter les normes QS. Le PRT a pour but d'inciter suffisamment les ESLT à atteindre ces normes et à faire en sorte que les tarifs payés par les concurrents sont justes et raisonnables par rapport à la qualité du service fourni.
68. Comme le PRT provisoire n'a pas réussi à assurer des résultats QS satisfaisants, le Conseil a conclu qu'il fallait modifier le mécanisme du PRT provisoire.
69. Le Conseil est d'avis que pour assurer la conformité aux normes QS, un PRT structuré de la façon proposée par les Concurrents serait probablement plus efficace que le PRT provisoire. En effet, le mécanisme proposé serait simple à administrer par l'ESLT et facile à contrôler par les concurrents. La pondération égale des indicateurs QS permettrait à l'ESLT d'accorder l'attention nécessaire à chaque activité faisant l'objet d'un examen de la qualité du service. Plus particulièrement, une activité qui n'est pas directement liée à un taux tarifé particulier ou à des revenus de service facilement identifiables serait malgré tout assujettie à un rabais tarifaire potentiel directement proportionnel aux revenus découlant de la fourniture du service au concurrent.
70. Le Conseil est également d'avis que selon la preuve présentée pour cette instance, le montant des fonds à risque prévus dans le PRT définitif doit être nettement plus élevé que le montant prévu dans le PRT provisoire pour que les ESLT soient suffisamment incitées à respecter les normes QS. Le Conseil estime approprié un rabais total maximum de 5 % des revenus provenant d'un concurrent à l'égard des services des concurrents. Ce niveau de rabais potentiel devrait assurer un incitatif adéquat pour les ESLT tout en établissant des tarifs justes et raisonnables. De plus, contrairement à l'argument avancé par les Compagnies, ce montant de rabais ne pourrait pas raisonnablement être considéré comme punitif. Le montant du rabais serait fonction des revenus provenant spécifiquement des services fournis au concurrent en

question, et le rabais maximum ne serait accordé que si une ESLT ne satisfaisait pas aux indicateurs QS des concurrents auxquels une activité est associée au cours d'un mois donné. Le Conseil estime qu'un rabais de 5 % pour une non-conformité générale n'est ni déraisonnable ni punitif.

71. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies et TELUS se sont dites opposées à l'idée qu'une non-conformité à une norme QS déclencherait le rabais tarifaire maximum pour cet indicateur. À leur avis, cette méthode ne tiendrait pas compte de la proportionnalité, par rapport à la méthode adoptée dans le plan de rajustement tarifaire de détail, à savoir que le montant à payer est proportionnel au degré de la non-conformité à la norme QS.
72. Le Conseil estime important de souligner que les ESLT ont différents incitatifs selon qu'elles fournissent un service à des clients de détail ou un service aux concurrents. Bon nombre des services fournis aux concurrents n'existent que parce que le Conseil a exigé leur fourniture. Les ESLT ne sont guère motivées à fournir ces services pour faciliter la bonne marche des affaires de leurs concurrents.
73. De l'avis du Conseil, compte tenu des incitatifs offerts aux ESLT dans la fourniture des services aux concurrents, il n'y a pas lieu d'établir un mécanisme de rabais progressif. Encore une fois, il est important de souligner que les normes QS sont les normes de rendement minimum jugé acceptable. Par conséquent, le non-respect de la norme doit déclencher un rabais tarifaire qui représentera un incitatif suffisant pour que les problèmes soient immédiatement corrigés et qu'un service satisfaisant soit fourni par la suite. L'imposition du paiement du montant complet du rabais pour un indicateur en cas de qualité inférieure du service pour cet indicateur devrait représenter l'incitatif voulu.
74. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le PRT définitif pour les concurrents s'établira comme suit :
 - i. le montant total du rabais potentiel (MTRP) pour un mois est égal à 5 % des montants facturés à un concurrent pour les services (existants plus les autres commandés pendant le mois) visés par un indicateur QS auquel une activité est associée ce mois-là;
 - ii. chaque indicateur QS auquel une activité est associée ce mois-là reçoit une pondération égale, et le montant du rabais potentiel (MRP) pour un indicateur est le MTRP divisé par le nombre d'indicateurs actifs pour le mois;
 - iii. le total du rabais à payer à un concurrent pour un mois est le MRP multiplié par le nombre d'indicateurs QS pour lesquels l'ESLT n'a pas atteint la norme de rendement minimum ce mois-là.

Un exemple de calcul du rabais mensuel figure à l'annexe A.

Fréquence de la remise des rapports et rabais

Position des parties

75. De l'avis des Concurrents, le délai prévu dans le PRT provisoire entre la non-conformité à la norme de l'indicateur QS et le paiement du rabais tarifaire est trop long. Les Concurrents ont fait valoir qu'en raison de l'attente de 45 jours suivant la fin de chaque trimestre, les concurrents ont de la difficulté à contrôler les résultats déclarés. Les Concurrents ont soutenu que les rapports QS devraient être remis tous les mois, dans les 15 jours suivant la fin du mois précédent et que tout rabais tarifaire devrait être versé le même mois que le rapport.
76. À l'appui du délai proposé, les Concurrents ont fait remarquer que le Groupe de services aux entreprises (GSE) de Bell Canada remet déjà tous les mois des rapports semblables, comme le rapport de rejet, le rapport des 10 principaux problèmes, des résultats du rendement et le rapport sur fiche des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) aux GSE des ESLC. Les Concurrents ont soutenu que c'était là la preuve que la remise mensuelle de rapports sur les résultats QS ne serait pas trop lourde. Les Concurrents ont également soutenu que les ESLT devraient être tenues de fournir, en format électronique, des détails justificatifs des formules sous-jacentes, ainsi que les valeurs utilisées pour calculer le montant du rabais tarifaire. Les Concurrents ont fait valoir que cela n'est pas toujours fait alors même que cette information est essentielle pour que les concurrents puissent contrôler et confirmer les rabais tarifaires reçus.
77. Les Compagnies estimaient qu'il fallait continuer de rendre compte trimestriellement des résultats QS des concurrents, et augmenter la fréquence de remise des rapports irait à l'encontre des intentions du Conseil de minimiser le fardeau réglementaire et de concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans le marché des télécommunications. Les Compagnies ont également fait valoir que cette exigence serait contraire à l'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), qui fixe comme objectif de la politique canadienne de télécommunication d'assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.
78. Les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil craint qu'avec des rapports trimestriels, il ne soit pas averti assez rapidement de résultats continus QS inférieurs à la norme, un processus de rapport d'anomalies pourrait être mis en œuvre comme celui exigé pour la qualité du service de détail.
79. TELUS a fait valoir que rien ne justifie de modifier les exigences actuelles. TELUS a convenu avec les Compagnies que l'augmentation de la fréquence de remise des rapports serait contraire non seulement aux principes du Conseil qui cherche à réduire le fardeau administratif ainsi que les coûts d'administration du PRT, mais à l'alinéa 7f) de la Loi.
80. TELUS a fait valoir que le fardeau administratif et les coûts associés à l'accroissement de la fréquence des rapports réclamés par les Concurrents seraient considérables. TELUS a également fait valoir que s'il fallait rendre compte plus souvent des résultats QS, le Conseil a le pouvoir de demander que des rapports soient remis plus fréquemment au cas par cas pendant une période provisoire.

81. Xit a soutenu qu'une attente de 45 jours suivant la fin d'un trimestre pour présenter un recours contre un service de mauvaise qualité nuit à la concurrence. À son avis, il serait préférable de rendre compte des résultats QS dans les 30 jours.

Analyse et conclusion du Conseil

82. Dans l'avis 2003-9, le Conseil a donné son avis préliminaire selon lequel pour que le PRT soit efficace, l'intervalle entre le moment où la norme de l'indicateur QS n'est pas respectée et le rabais tarifaire subséquent devrait être aussi court qu'il est raisonnablement possible. Toutefois, le Conseil a reconnu l'importance d'alléger le plus possible le fardeau réglementaire.
83. De l'avis du Conseil, les préoccupations des Concurrents au sujet des rapports trimestriels semblent concerner essentiellement la question de la disponibilité des renseignements. Il ne semble pas y avoir de raisons financières de demander des rapports mensuels. Rien n'indique non plus que les rapports mensuels inciteraient davantage les ESLT à respecter les normes QS.
84. Le Conseil estime raisonnable de s'attendre à ce que l'ESLT qui dessert un concurrent et le concurrent lui-même tiennent compte des manquements aux normes QS concernant ce concurrent. Le Conseil juge également raisonnable qu'une ESLT fournisse au concurrent touché des détails justifiant ses résultats QS et le calcul de son rabais tarifaire. Ces obligations en matière de renseignements semblent répondre à la principale préoccupation des Concurrents à l'égard des rapports trimestriels que le PRT provisoire prévoit.
85. Selon le PRT provisoire, les ESLT sont tenues de remettre leurs rapports QS et procéder aux paiements des rabais tarifaires chaque trimestre, dans les 45 jours suivant la fin du trimestre. Selon la preuve présentée dans cette instance, le Conseil estime que les gains d'efficacité du régime QS pour les concurrents ne justifieraient pas les coûts supplémentaires ou le fardeau administratif associés aux comptes rendus mensuels. Le Conseil n'estime donc pas approprié d'exiger des rapports mensuels. Toutefois, le Conseil est d'avis qu'il faudrait raccourcir le délai entre la fin de la période du rapport et le paiement des rabais. Comme les services fournis à chaque concurrent seront surveillés régulièrement, le Conseil estime raisonnable d'obliger les ESLT à soumettre leurs rapports QS et à effectuer les paiements des rabais tarifaires dans les 30 jours suivant chaque trimestre.
86. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que :
- i. les ESLT continueront de remettre trimestriellement les résultats QS liés à la concurrence;
 - ii. les ESLT doivent remettre ces résultats au Conseil et en signifier copie au concurrent en cause, dans les 30 jours suivant le dernier jour du trimestre applicable, et procéder au paiement des rabais tarifaires au concurrent dans la même période de 30 jours;
 - iii. les ESLT doivent remettre au Conseil, ainsi qu'au concurrent en cause, tous les détails justifiant les résultats QS et le calcul des montants des rabais tarifaires.

Traitement des cas de non-conformité répétée

Positions des parties

87. Les Concurrents ont fait valoir que la non-conformité répétée des ESLT aux normes QS montre qu'il est nécessaire de prendre des mesures à ce sujet. Les Concurrents ont fait valoir que l'ajout d'un facteur de répétition à chaque indicateur du PRT définitif contribuerait grandement à contrebalancer l'incitatif économique qui pourrait motiver les ESLT à fournir régulièrement un service inférieur à la norme.
88. Les Concurrents ont proposé que le rabais pour un indicateur soit multiplié par le facteur de répétition de cet indicateur. Le facteur de répétition serait d'abord fixé à un et augmenterait de un chaque mois au cours duquel une ESLT déclare une qualité de service inférieure à la norme. Le facteur de répétition serait remis à un une fois que l'ESLT fournit le service selon la norme approuvée pendant au moins trois mois consécutifs.
89. De l'avis des Concurrents, l'application du facteur de répétition n'aurait pas d'effet punitif, mais permettrait l'application de tarifs justes et raisonnables comme l'exige l'article 27 de la Loi. Les Concurrents ont soutenu que les ESLT exercent un contrôle total sur leur rendement en matière de service et elles pourraient s'assurer que le facteur de répétition ne s'applique jamais. Les Concurrents ont fait valoir que les arrangements personnalisés (AP) des ESLT prévoient souvent des pénalités progressives lorsque l'objectif de niveau de service n'est pas atteint de façon répétée.
90. Les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil a des craintes au sujet du maintien d'une qualité de service inférieure à la norme, il pourrait demander la mise en œuvre d'un processus de rapport d'anomalies comme celui exigé pour le régime QS de détail. Les Compagnies ont fait valoir qu'à leur avis, exiger ce type de rapport pour les indicateurs QS des concurrents devrait répondre aux préoccupations du Conseil au sujet d'une qualité de service inférieure à la norme persistante.
91. Les Compagnies ont fait valoir que les Concurrents n'ont pas prouvé qu'un facteur de répétition serait une bonne solution, compte tenu du rendement passé des ESLT. Les Compagnies étaient d'avis que même si un facteur de répétition est jugé nécessaire, deux éléments du facteur que les Concurrents proposent le rendent déraisonnable et punitif.
92. Premièrement, les Compagnies ont fait valoir que les Concurrents n'ont pas proposé un plafond pour le facteur de répétition, contrairement à d'autres mécanismes qui comprennent des pénalités progressives, comme celles exigées dans les États américains ou dans les propres AP des Compagnies, où des pénalités progressives ont été négociées. Dans la proposition des Concurrents, les rabais tarifaires augmenteraient sans fin à un taux exponentiel.
93. Deuxièmement, les Compagnies ont fait valoir que l'application proposée du facteur de répétition ne serait pas symétrique. Elles ont ajouté que les Concurrents ont proposé l'application d'un facteur de répétition dès que la norme de rendement pour un indicateur n'est pas respectée pendant deux mois consécutifs, mais il ont également suggéré que le facteur de répétition continue de s'appliquer jusqu'à ce que la norme soit respectée pendant trois mois consécutifs. Les Compagnies ont indiqué qu'aux États-Unis et dans les AP mentionnés plus haut, les pénalités reviennent à leur niveau initial dès que la norme est respectée pendant un mois.

94. Les Compagnies ont fait valoir que la proposition des Concurrents est punitive et contraire à la Loi. À leur avis, comme le niveau des rabais tarifaires ne serait en aucune façon calculé en fonction des tarifs de service pour le mois en question, le Conseil n'est pas habilité à imposer des rabais tarifaires du genre proposé par les Concurrents. Les Compagnies estiment que le montant des rabais tarifaires proposé par les Concurrents est de prime abord déraisonnable et punitif.
95. Microcell a appuyé l'inclusion d'un facteur de répétition parce que cette mesure inciterait fortement les ESLT à corriger plus rapidement la qualité de service insuffisante.
96. TELUS s'est opposée au mécanisme de répétition proposé par les Concurrents. TELUS a fait valoir que concrètement, les ESLT seraient pénalisées au moins deux fois pour le même cas de non-conformité. TELUS a soutenu que la pénalité cumulative pourrait augmenter jusqu'à un montant disproportionné par rapport au préjudice réellement causé. TELUS a fait valoir que, par les pouvoirs que lui confère la Loi, le Conseil a une grande latitude pour faire des enquêtes et rendre des décisions concernant les cas de non-conformité répétée et peut exercer ce pouvoir au cas par cas de manière que les changements nécessaires soient apportés au système pour régler les problèmes liés aux indicateurs QS.

Analyse et conclusion du Conseil

97. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2002-34, il a rejeté les propositions visant à appliquer des facteurs de répétition pour corriger le problème des résultats QS inférieurs à la norme parce que ce mécanisme pourrait devenir punitif. À ce moment-là, le Conseil était d'avis que les incitatifs établis par le PRT provisoire seraient suffisants pour prévenir les cas de non-conformité répétée.
98. De l'avis du Conseil, la preuve sur la qualité du service des concurrents montre que le PRT provisoire n'a pas offert les incitatifs nécessaires pour prévenir les cas de non-conformité répétée. Depuis le début du PRT provisoire, Bell Canada et TCI n'ont pas atteint les normes QS des concurrents pour certains indicateurs, et ce, à maintes reprises. Par exemple, TCI n'a pas respecté l'indicateur 1.8 pendant 21 mois consécutifs et pendant 16 mois consécutifs pour la fourniture des lignes dégroupées à Allstream et à Call-Net, respectivement.
99. Le Conseil est d'avis que les changements de structure du PRT énoncés ci-dessus devraient encourager considérablement les ESLT à respecter les normes QS. Le Conseil craint que le mécanisme proposé par les Concurrents pour remédier aux cas de non-conformité répétée pourrait en fait devenir punitif. Par conséquent, le Conseil ne juge pas approprié pour le moment d'inclure dans le PRT un mécanisme permettant de remédier aux cas de non-conformité répétée aux normes QS.

Admissibilité

Position des parties

100. Les Compagnies ont fait valoir que l'admissibilité d'un concurrent à la participation au PRT définitif pour les concurrents devrait différer selon que l'indicateur pour le rendement de service mesuré est déclaré par concurrent ou à l'échelle de la compagnie. Pour les indicateurs

par concurrent, les Compagnies ont fait valoir que suivant les critères d'admissibilité figurant dans chaque tarif des ESLT, seules les ESLC et les fournisseurs de service de ligne d'abonné numérique (LAN) devraient avoir le droit de recevoir des rajustements tarifaires. Pour les indicateurs déclarés à l'échelle de la compagnie, les Compagnies ont proposé que tous les concurrents pour lesquels une activité est déclarée pour les indicateurs en question soient admissibles aux rabais tarifaires.

101. TELUS a fait valoir que seules les ESLC exerçant leurs activités dans le territoire d'une ESLT devraient avoir le droit de bénéficier du PRT des concurrents.
102. Les Concurrents et Xit ont fait valoir qu'aucune restriction à l'égard du type de concurrent admissible à un rabais aux termes du PRT définitif ne devrait s'appliquer. À leur avis, tout concurrent qui obtient des services d'une ESLT pour lesquels un rabais tarifaire pour la qualité du service aux concurrents s'appliquerait devrait avoir le droit de recevoir un rabais tarifaire.

Analyse et conclusion du Conseil

103. De l'avis du Conseil, aucune partie n'a fourni une base valide ni une preuve convaincante pour justifier une différence de traitement entre les concurrents de façon à donner droit aux rabais tarifaires à un concurrent aux termes du PRT tout en les refusant à d'autres. Le Conseil estime que tous les clients des ESLT devraient être admissibles à recevoir un rabais tarifaire si une ESLT n'atteint pas la norme QS approuvée. Par conséquent, le Conseil conclut que tout concurrent qui obtient des installations ou des services d'une ESLT qui sont mesurés par un indicateur QS prévu dans le PRT définitif devrait avoir le droit de recevoir des rabais tarifaires si les résultats QS sont inférieurs à la norme.

Forme de rabais tarifaire

Position des parties

104. Les Compagnies ont fait valoir que dans la mesure où des processus ont déjà été mis en place avec succès pour la remise de rajustements tarifaires, il devrait incomber à chaque ESLT de déterminer si les concurrents doivent recevoir le rabais par voie de crédit ou de chèque. Les Compagnies ont fait remarquer qu'aux termes du PRT provisoire, Bell Canada et MTS paient les rajustements tarifaires par chèque alors qu'Aliant Telecom et SaskTel créditent les comptes des concurrents. Toutefois, les Compagnies ont fait valoir que dans la mesure où les indicateurs proposés 1.6 et 2.6 sont mesurés au niveau de la compagnie, les rajustements tarifaires pour ces indicateurs devraient être crédités au compte des concurrents.
105. TELUS a fait valoir qu'il était inutile que le Conseil réglemente la forme que doit prendre le rabais tarifaire. À son avis, la forme devrait être négociée entre les parties en cause.
106. Les Concurrents ont fait valoir que les rajustements tarifaires devraient prendre la forme d'un crédit porté au compte des concurrents et devrait figurer sur le premier état de compte des concurrents suivant la publication du rapport QS. Les Concurrents ont ajouté que des intérêts devraient être imposés pour tout paiement effectué après la date prévue approuvée.

107. Xit a fait valoir que les paiements devraient être effectués par chèque porté au compte d'un concurrent dans les 30 jours suivant la non-conformité.

Analyse et conclusion du Conseil

108. Le Conseil fait remarquer que le processus de paiement des rabais tarifaires aux termes du PRT provisoire n'a pas suscité de plaintes. De l'avis du Conseil, la négociation des formes de paiement des rabais tarifaires entre les parties devrait permettre l'adoption de la méthode la mieux adaptée à chaque concurrent et ESLT. Toutefois, le Conseil insiste sur le fait que cette solution ne veut pas dire que la forme de paiement serait établie à la discrétion de l'ESLT, comme les Compagnies l'ont indiqué. De plus, comme il est mentionné plus haut, des intérêts devraient s'appliquer aux paiements de rabais tarifaires en retard au taux demandé par l'ESLT pour le paiement en retard de ses factures.
109. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la forme de paiement des rabais tarifaires aux termes du PRT définitif pour les concurrents devrait être négociée entre l'ESLT et le concurrent et que dans les cas de paiement en retard par l'ESLT, des intérêts sont produits à partir de la date d'échéance du paiement au taux imposé par l'ESLT pour le paiement en retard de ses factures.

Événements indépendants de la volonté d'une ESLT

Positions des parties

110. Les Compagnies ont soutenu qu'aux termes du PRT définitif, elles ne devraient pas être pénalisées pour un rendement inférieur à la norme qui est directement lié à une activité inhabituelle d'une ESLC, dans les cas où (i) l'activité inhabituelle n'était pas prévue par l'ESLC, (ii) l'activité inhabituelle ne pouvait pas être raisonnablement prévue par l'ESLT, et (iii) lorsque l'ESLC n'a pas donné à l'ESLT un préavis suffisant, accompagné des renseignements quantitatifs à l'appui, de cette activité inhabituelle.
111. Les Compagnies ont également proposé d'inclure dans le PRT définitif pour les concurrents une clause de *force majeure* qui se lirait comme suit :

Aucune pénalité n'est appliquée au cours d'un mois où la non-conformité à la norme est causée, ce mois-là, par un incendie, des grèves, la défaillance ou une panne de la part d'autres entreprises, des inondations, des épidémies, la guerre, des troubles civils, des catastrophes naturelles, des mesures prises par les pouvoirs publics, des changements notables des circonstances ou autres événements indépendants de la volonté de la Compagnie qu'il lui est raisonnablement impossible de prévoir ou contre lesquels elle ne peut se protéger.

112. TELUS a fait valoir que le PRT définitif devrait exclure du calcul les périodes au cours desquelles une ESLT est victime de circonstances ou d'événements indépendants de sa volonté et qui l'empêchent de satisfaire aux normes de service exigées par le Conseil. TELUS a également fait valoir que les actions d'autres parties, comme d'autres entreprises de connexion,

des syndicats ou des pouvoirs publics, pourraient compromettre la poursuite des activités normales de l'ESLT et que toutes ces actions sont imprévisibles et indépendantes de la volonté de la compagnie.

113. Les Concurrents ont soutenu que les circonstances telles que les catastrophes naturelles, les épidémies, la guerre et les troubles civils sont des conditions indépendantes de la volonté d'une ESLT et seraient généralement ressenties dans toute l'industrie. Les Concurrents ont fait valoir que dans ces cas, les ESLT devraient être autorisées à exclure du calcul des rajustements tarifaires les résultats directement liés à des événements de ce genre clairement définis. Toutefois, selon les Concurrents, le libellé que les Compagnies ont proposé pour la clause de *force majeure* est trop général.
114. De l'avis des Concurrents, les événements autres que les catastrophes naturelles, les épidémies, la guerre et les troubles civils susceptibles de se produire et d'influer sur la qualité du service devraient être traités au cas par cas. Ils ont fait valoir que les ESLT pourraient demander au Conseil d'exclure du PRT certains événements qui ont une incidence directe sur la qualité du service et sont indépendants de la volonté de l'ESLT. Les Concurrents ont fait valoir que ces demandes devraient décrire clairement l'événement en question et indiquer en quoi les résultats QS de l'ESLT pour ces indicateurs seraient touchés et pour combien de temps.

Analyse et conclusion du Conseil

115. Le Conseil a conclu à la section II ci-dessus que l'un des principes directeurs de la conception du PRT définitif est que les indicateurs QS compris dans le PRT devraient être calculés uniquement en fonction d'une activité sur laquelle l'ESLT exerce un contrôle. Par conséquent, le Conseil est d'avis que l'on devrait mettre en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats QS lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une ESLT peuvent l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
116. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies ont soutenu que le PRT définitif devrait comprendre une clause de *force majeure* pour prendre en compte la question des exclusions. Le Conseil estime qu'il ne convient pas d'inclure ce genre de clause. À son avis, les types de circonstances en cause sont de par leur nature même imprévisibles et uniques et doivent donc être traités au cas par cas.
117. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que si une ESLT croit qu'une non-conformité à un indicateur QS est attribuable à des circonstances indépendantes de sa volonté, elle peut demander au Conseil de dire si la non-conformité devrait être exclue de ses résultats QS. L'ESLT doit faire cette demande dans les 21 jours suivant l'événement perturbateur et elle doit en signifier copie aux concurrents touchés en même temps qu'elle dépose la demande auprès du Conseil. Dans sa demande, l'ESLT doit clairement identifier l'événement en question, les effets sur les indicateurs QS spécifiques et les rajustements proposés à ces résultats QS. Les Concurrents auront 10 jours pour déposer des observations sur la demande auprès du Conseil et en signifier copie à l'ESLT. L'ESLT peut déposer des observations en réplique auprès du Conseil, en signifier copie aux concurrents qui déposent des observations, dans une période de sept jours. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu et non pas simplement envoyé à cette date.

118. Le Conseil rendra sa décision sur la demande d'exclusion le plus rapidement possible. Si avant que le Conseil ne rende sa décision, un calcul de rabais était nécessaire aux termes du PRT, le rabais serait calculé de façon à ce que la non-conformité en question soit incluse dans les résultats QS.

IV. Les indicateurs de qualité du service

119. Dans la section II ci-dessus, les principes 1 à 4 ont été établis à l'égard de l'inclusion et du traitement des indicateurs QS dans le PRT.
120. Compte tenu de ces principes et des arguments présentés dans les mémoires des parties, les questions relatives aux indicateurs QS pour le PRT définitif ont été regroupées et analysées sous les titres suivants :
- Les indicateurs QS déclarés à l'échelle de la compagnie;
 - Les indicateurs QS déclarés par concurrent;
 - Les nouveaux indicateurs QS;
 - Les intervalles de service pour les services RNC et des lignes de type C.

Les indicateurs QS déclarés à l'échelle de la compagnie

121. Les indicateurs QS liés à la concurrence suivants sont mesurés et déclarés à l'échelle de la compagnie :
- indicateur 1.6 - Rendez-vous respectés pour l'installation chez le concurrent;
 - indicateur 1.7 - Activation dans les délais des EIB pour les autres fournisseurs de services interurbains (AFSI);
 - indicateur 2.6 - Rendez-vous respectés pour réparation chez le concurrent.

Positions des parties

122. Les Compagnies ont fait valoir que les indicateurs 1.6 et 2.6 pourraient être inclus dans le PRT définitif pour les concurrents si leurs définitions étaient révisées pour que les renseignements visés par ces indicateurs ne le soient pas également par d'autres indicateurs inclus dans le PRT. À cet égard, les Compagnies ont fait remarquer que l'indicateur 1.6 inclut une activité qui est déjà déclarée sous les indicateurs 1.8, 1.9 ou 1.12.
123. Les Compagnies ont soutenu que l'indicateur 1.7 s'applique à des aspects importants du service de détail et ne devrait pas figurer dans le PRT pour les concurrents. Elles ont fait remarquer que l'activation des EIB est demandée par le client final du service interurbain. Les Compagnies ont estimé que si un rajustement était nécessaire, ce ne sont pas les AFSI, mais le client final qui devrait bénéficier du rabais tarifaire déclenché par l'activation en retard des EIB.

124. Les Concurrents ont fait valoir que les indicateurs 1.6, 1.7 et 2.6 ne devraient pas être inclus dans le PRT définitif pour les concurrents, car ils sont déclarés à l'échelle de la compagnie et non par concurrent. Ils ont également fait remarquer que les activités mesurées par les indicateurs 1.6 et 2.6 font double emploi avec celles mesurées par d'autres indicateurs QS. Toutefois, les Concurrents ont soutenu que même si ces trois indicateurs ne devaient pas figurer dans le PRT définitif, les ESLT devraient toujours être tenues de rendre compte au Conseil des résultats de ces indicateurs.
125. Microcell a fait valoir que même si l'indicateur 1.7 ne devait pas figurer dans le PRT définitif pour les concurrents, il devrait continuer d'être déclaré par les ESLT et surveillé par le Conseil.
126. TELUS a soutenu que les indicateurs 1.6, 1.7 et 2.6 ne devraient pas être inclus dans le PRT définitif, car ils ne sont pas propres aux concurrents. TELUS a fait valoir que la modification de ces indicateurs afin qu'ils soient mesurés par concurrent exigerait des efforts considérables et que les coûts l'emporteraient sur les avantages. TELUS a également fait valoir que l'indicateur 1.7 est une mesure de service de détail et qu'il faudrait le maintenir dans le régime QS de détail.

Analyse et conclusion du Conseil

127. Le Conseil fait remarquer que les trois indicateurs QS en cause mesurent des activités au niveau des compagnies et non des concurrents et ne sont donc pas visées ni par la structure du PRT approuvé ci-dessus ni par les principes QS établis à la section II.
128. Le Conseil fait en outre remarquer que les indicateurs 1.6 et 2.6 mesurent des activités déjà mesurées par d'autres indicateurs. Il serait possible de redéfinir les indicateurs 1.6 et 2.6 afin d'éliminer le double emploi avec d'autres, mais ils continueraient de mesurer les activités au niveau de l'ESLT et ne seraient donc pas conformes aux principes du PRT pour les concurrents. Le Conseil estime qu'il n'y a pas lieu de redéfinir complètement ces indicateurs afin d'éliminer le double emploi et d'en faire des indicateurs propres aux concurrents. Cette redéfinition changerait complètement le caractère des indicateurs et ne permettrait pas de surveiller les problèmes de qualité du service pour lesquels ils ont été conçus au départ.
129. En ce qui concerne l'indicateur 1.7, toutes les parties qui ont fait des observations à ce sujet ont convenu qu'il ne devrait pas être inclus dans le PRT pour les concurrents. Dans la mesure où il mesure un service de détail et le fait au niveau de la compagnie, le Conseil est du même avis.
130. Toutefois, le Conseil estime que les ESLT devraient continuer de suivre et de déclarer les résultats pour ces trois indicateurs. Le Conseil fait remarquer qu'il pourrait ainsi surveiller le rendement des ESLT à l'égard de ces indicateurs et adopter des mesures correctives au besoin. En ce qui concerne les indicateurs 1.6 et 2.6, il pourrait également comparer les résultats QS pour les indicateurs liés à la concurrence avec les indicateurs QS de détail. Le Conseil pourrait alors surveiller le rendement des ESLT au regard de leurs relations avec les concurrents par rapport au traitement de leurs propres clients finals.

131. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que :

- les indicateurs 1.6, 1.7 et 2.6 ne font pas partie du PRT définitif pour les concurrents;
- les ESLT doivent continuer de rendre compte des résultats QS pour les indicateurs 1.6, 1.7 et 2.6 de la même façon que pour les autres indicateurs QS liés à la concurrence.

Les indicateurs QS déclarés par concurrent

132. Le Conseil a approuvé 16 indicateurs QS liés à la concurrence et mesurés par concurrent :

- Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures
- Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B
- Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert
- Indicateur 1.10 - Respect des intervalles de service pour les commandes de TNL (service autonome)
- Indicateur 1.10A - Retard dans l'exécution des commandes de TNL (service autonome)
- Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent
- Indicateur 1.11A - Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion
- Indicateur 1.12 - Respect de la date d'installation confirmée dans le cas des demandes de service local
- Indicateur 1.13 - Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B
- Indicateur 1.14 - Commandes en attente pour lignes dégroupées de type A et B
- Indicateur 1.17 - Taux de rejet des demandes de service local (DSL)
- Indicateur 1.18 - Respect du délai d'exécution des demandes de service local (DSL)

- Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures
- Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents
- Indicateur 2.8 - Notifications d'exécution de transfert de lignes locales présentées aux concurrents
- Indicateur 2.8A - Bilan des nouvelles lignes présenté aux concurrents

Positions des parties

Les Concurrents

133. Les Concurrents ont proposé que tous les indicateurs qui mesurent une activité par concurrent, à l'exception de l'indicateur 1.17, fassent partie du PRT définitif. Les Concurrents ont fait valoir qu'il faudrait modifier la définition de l'indicateur 1.12 pour s'assurer qu'il s'applique aux demandes de service local (DSL) dont les dates d'échéance sont plus longues que les dates d'échéance approuvées.
134. Les Concurrents ont également proposé que les définitions pour les indicateurs qui seraient inclus soient élargies de manière à s'appliquer à d'autres services que les concurrents commandent des ESLT. Les Concurrents ont plus particulièrement proposé d'élargir les définitions pour inclure des services comme l'accès au réseau numérique (ARN)/ARNC (y compris les lignes de type C), l'accès aux lignes numériques à paires asymétriques (LNPA), l'accès Ethernet, l'interface à débit primaire (IDP) Megalink, ligne d'affaires/Centrex et autres services. Les Concurrents ont soutenu que selon cette méthode, il serait possible d'ajouter facilement de nouveaux services au PRT selon les besoins. Pour tenir compte des normes de service plus rigoureuses s'appliquant aux services numériques comme l'ARN/ARNC, Ethernet et Megalink, les Concurrents ont également proposé de faire passer la norme de l'indicateur 2.7 de 80 % à 90 %.
135. Les Concurrents ont en outre proposé que si la portée des indicateurs était élargie, les ESLT devraient rendre compte des résultats des indicateurs QS au niveau du service (par ligne, ARN/ARNC, accès LNPA, accès Ethernet, IDP Megalink, ligne d'affaires/Centrex, etc.) même si, aux fins du PRT, les résultats regroupent tous les services applicables inclus dans l'indicateur.

Les Compagnies

136. Les Compagnies ont proposé que les indicateurs 1.11, 1.12, 1.13, 1.18, 2.7 et 2.9 soient inclus dans le PRT. Les Compagnies ont soutenu que l'inclusion des activités mesurées par les indicateurs 1.8, 1.9, 1.10, 1.14, 2.8 et 2.8A entraînerait un double compte, car ces activités sont déjà mesurées par l'indicateur 1.12.

137. Les Compagnies ont fait valoir que contrairement aux préoccupations exprimées par les Concurrents, l'indicateur 1.12 mesure les DSL avec des dates d'échéance plus longues que les intervalles de service exigés par la norme. Les Compagnies ont cependant proposé de modifier la définition de l'indicateur 1.12 pour préciser que l'indicateur mesure si une date d'échéance qui a été confirmée avec un concurrent a bien été respectée.
138. Les Compagnies ont estimé que les indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.14 et 2.7A ne devraient pas faire partie du PRT définitif pour les concurrents du fait que les normes de rendement minimum ne peuvent être raisonnablement atteintes dans des conditions normales d'exploitation. Les Compagnies ont mis en doute le pouvoir légal du Conseil d'imposer des pénalités en cas de non-conformité, pour faire respecter une norme tellement stricte qu'elle élimine en fait toute défense basée sur une diligence raisonnable de la part des Compagnies.
139. Les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil devait inclure les indicateurs 1.10A, 1.11A et 2.7A dans le PRT définitif pour les concurrents, il conviendrait alors de fixer la norme de service à 90 % pour les indicateurs 1.10A et 1.11A et à 80 % pour l'indicateur 2.7A, plutôt que la norme actuelle de 100 %. Les Compagnies ont proposé une norme de 1,5 % pour l'indicateur 1.14 tout en faisant valoir que du fait que cette activité est également mesurée par l'indicateur 1.12, elle ne devrait pas figurer dans le PRT définitif, car cela entraînerait un double compte d'une activité dans deux indicateurs.
140. Les Compagnies ont fait valoir que l'indicateur 1.17 ne devrait pas être inclus dans le PRT définitif pour les concurrents pour deux raisons. Premièrement, les Compagnies ont fait remarquer que l'indicateur 1.17 mesure la capacité des ESLC à remettre tous les renseignements sur les DSL et non la capacité des Compagnies de s'acquitter d'une tâche donnée. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles n'exerçaient donc aucun contrôle sur la qualité du service déclarée par cet indicateur. Deuxièmement, les Compagnies ont soutenu que l'objectif de 5 % établi comme norme pour cet indicateur n'est pas raisonnable puisque de janvier à septembre 2003, cet indicateur a varié de 8 % à 34 % avec une moyenne non pondérée de 18 % pour trois concurrents.
141. En ce qui concerne la proposition des Concurrents visant à élargir les définitions des indicateurs QS de manière à inclure d'autres services que les concurrents commandent aux ESLT, les Compagnies ont soutenu qu'elles offrent la plupart des services que les Concurrents ont proposé d'inclure dans les indicateurs QS existants en tant que services de détail. Les Compagnies ont fait valoir que les concurrents ont accès à ces services selon les mêmes modalités et conditions que les autres clients des services de détail. Les Compagnies ont soutenu que rien ne justifie que le Conseil exige des intervalles de service préférentiels pour les services autres que des concurrents lorsqu'ils sont utilisés par les ESLC. Les Compagnies ont donc fait valoir qu'à l'exception des indicateurs 1.11 et 1.11A, le Conseil ne devrait pas accéder à la demande des Concurrents voulant qu'il élargisse les définitions de ces indicateurs.
142. Les Compagnies ne se sont pas opposées à l'élargissement de la portée des installations ou des services mesurés par les indicateurs 1.11 et 1.11A de manière à inclure la mesure de l'activité liée aux autres circuits d'interconnexion et pas simplement les circuits d'interconnexion de facturation-conservation.

143. Les Compagnies ont également fait valoir qu'il fallait rejeter la demande des Concurrents visant à augmenter la norme pour l'indicateur 2.7 de 80 % à 90 %, car les Concurrents n'ont pas fourni de raisons valables pour justifier une hausse de la norme approuvée par le Conseil.

TELUS

144. TELUS a fait valoir que l'indicateur 1.17 ne devrait pas figurer dans le PRT, car il mesure une activité indépendante de la volonté des ESLT.
145. TELUS a soutenu qu'une norme de rendement minimum de 100 % pour les indicateurs 1.10A, 1.11A et 2.7A n'est pas pratique ni réaliste et ne peut être atteinte à long terme et de façon durable. TELUS a également fait valoir que la norme de rendement de 99,75 % pour l'indicateur 1.14 n'est pas réaliste non plus. TELUS a donc fait valoir que ces quatre indicateurs devraient être exclus du PRT définitif.
146. TELUS a proposé que si la norme de service pour l'indicateur 1.14 passe à 2,5 % et réduite de 100 % à 80 % pour l'indicateur 2.7A, leur inclusion dans le PRT définitif pour les concurrents serait acceptable.
147. TELUS a soutenu que les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 ne devraient pas être inclus dans le PRT définitif, car ils font double emploi avec l'indicateur 1.12. TELUS a fait valoir que l'indicateur 1.12 devrait être maintenu dans le PRT.
148. TELUS a appuyé l'inclusion de l'indicateur 1.11 et elle a convenu avec les Concurrents que la définition de l'indicateur 1.11 pourrait comprendre tous les circuits qui ont une fonctionnalité d'interconnexion réseau locale (IRL). TELUS a également appuyé l'inclusion de l'indicateur 1.13 et l'élargissement de sa définition comme l'ont proposé les Concurrents. TELUS a appuyé l'inclusion de l'indicateur 1.18, mais elle s'est opposée à l'élargissement de la définition de cet indicateur jusqu'à ce que la compagnie ait eu la possibilité d'analyser l'impact de ce changement.
149. TELUS a appuyé l'inclusion de l'indicateur 2.7 dans le PRT, mais elle s'est opposée à l'élargissement de sa définition ou du relèvement de la norme comme l'ont proposé les Concurrents.

Analyse et conclusion du Conseil

150. Les Concurrents ont proposé que la définition de plusieurs indicateurs QS soit élargie afin d'inclure une liste d'autres services qui sont commandés par les concurrents aux ESLT et qui ne sont pas encore visés par les définitions actuelles. Les Compagnies se sont opposées à cette proposition, sauf dans le cas des services RNC, du fait que les concurrents devraient être traités de la même façon que les clients de détail pour ce qui est des services de détail.
151. Le Conseil fait remarquer qu'à la suite de l'instance de suivi à la décision *Intervalles de service des entreprises de services locaux titulaires pour les divers services offerts aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2003-48, 18 juillet 2003 (la décision 2003-48), sur la question de savoir s'il faut établir des intervalles de service pour certains services que les ESLC commandent aux ESLT et qui sont également offerts sur une base de détail, le personnel du Conseil a publié une lettre le 21 juillet 2004 dans laquelle il a proposé que les ESLT et

les ESLC étudient la possibilité que les ESLT traitent les ESLC de la même façon que leurs clients importants. Le personnel du Conseil a proposé que dans certains cas, il conviendrait que les ESLT et les ESLC négocient un arrangement de type AP qui permettrait aux ESLC d'acquiescer ces services de détail auprès des ESLT ainsi que les services des concurrents selon les mêmes conditions et modalités qui sont les mieux adaptées aux besoins des ESLC. Le Conseil fait remarquer que cette question n'a pas encore été résolue.

152. Compte tenu de ce qui précède et des conclusions qu'il a tirées au sujet de la question des services RNC ci-dessous, le Conseil estime inutile pour le moment d'envisager l'élargissement des définitions des indicateurs liés à la concurrence afin d'inclure les services de détail fournis aux concurrents.

153. Les conclusions du Conseil concernant les indicateurs sont énoncées dans les sous-sections suivantes.

Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B

Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert

Indicateur 1.10 - Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome)

Indicateur 1.12 - Respect de la date d'installation confirmée dans le cas des demandes de service local

154. De l'avis du Conseil, l'inclusion des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 dans le PRT définitif pour les concurrents donnerait lieu à un double compte des activités qui sont également mesurées par l'indicateur 1.12, tel qu'il est actuellement défini. En revanche, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'exclure les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 du PRT définitif, car cette exclusion éliminerait un degré de précision dans la surveillance des résultats QS que le Conseil estime souhaitable. Par conséquent, le Conseil conclut que l'indicateur 1.12 doit être redéfini afin d'éliminer le double emploi avec les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10. Le Conseil conclut également que la définition de l'indicateur 1.12 devrait être modifiée pour qu'il s'applique aux cas où les DSL ont des dates convenues et confirmées à des intervalles de service plus longs que ceux approuvés dans la norme.

Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion des concurrents

155. Toutes les parties qui ont formulé des observations sur ce sujet ont convenu que l'indicateur 1.11 devrait être inclus dans le PRT définitif et que sa portée devrait être élargie de manière à inclure des circuits IRL supplémentaires et pas simplement les circuits de facturation-conservation. Les circuits IRL comprennent les circuits côté réseau comme les circuits de facturation-conservation, les circuits de transport et de raccordement du service régional, les circuits de transitage local et interurbain, les circuits des services d'urgence et les circuits de relais téléphonique ainsi que tous les autres circuits de type côté ligne ou côté réseau utilisés pour établir, compléter ou améliorer l'IRL comme les circuits de signalisation ou ceux utilisés en cas de surcharge du trafic.

156. Le Conseil est d'avis que l'indicateur 1.11 devrait être inclus dans le PRT définitif et élargi comme l'ont proposé les parties. Le Conseil fait remarquer que les modifications apportées à l'indicateur 1.11 devraient entraîner une modification du sous-indicateur 1.11A. Par conséquent, le Conseil conclut que les indicateurs 1.11 et 1.11A doivent être modifiés pour tenir compte de l'ajout des autres circuits IRL.

Indicateur 1.10A - Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome)

Indicateur 1.11A - Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion

Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents

157. Les indicateurs 1.10A, 1.11A et 2.7A sont des exemples de sous-indicateurs. Dans plusieurs cas, le Conseil a approuvé des définitions, des normes et des règles administratives pour des paires d'indicateurs qui s'appliquent à la même fonction, mais à différents moments pour le rendement de la fonction. Le premier indicateur mesure si une ESLT fournit une installation ou un service dans les délais (l'indicateur principal). La norme associée à l'indicateur principal a été généralement établie à 80 % ou 90 % pour donner aux ESLT une certaine souplesse et tenir compte de situations imprévues comme des écarts dans la charge de travail associée à la fourniture des installations ou des services commandés. Le deuxième ou sous-indicateur concerne la capacité de l'ESLT à fournir la même installation ou le même service (qui n'a pas respecté l'intervalle de service initial) un ou cinq jours plus tard selon le type de service ou d'installation commandé. La norme correspondant aux sous-indicateurs a été fixée à 100 % afin que l'ESLT tienne compte de toutes les commandes.
158. Les Compagnies et TELUS ont soutenu qu'il est déraisonnable et possiblement illégal que le Conseil établisse une norme de rendement de 100 % pour un sous-indicateur, car pareille norme ne leur accorderait aucune marge d'erreur, même dans les cas où elles font leur possible pour respecter l'indicateur.
159. Le Conseil fait remarquer qu'après avoir dépassé la limite de temps d'exécution initiale, si une ESLT ne respecte pas une deuxième date d'échéance pour la fourniture ou la réparation d'installations d'un concurrent, c'est le concurrent qui en subit les conséquences. Au minimum, le concurrent est obligé de prendre de nouveaux arrangements avec ses clients finals pour fournir ou réparer le service en question, mais il peut également être confronté à la possibilité que le client juge inacceptable le non-respect répété des intervalles de service et cesse de faire affaires avec le concurrent. Dans ce cas, la non-conformité de l'ESLT aura nui à la relation d'affaires entre le concurrent et son client (ou client potentiel) et pourra avoir donné à l'ESLT une possibilité de faire affaires avec ce client. Compte tenu de ces conséquences éventuelles, le Conseil estime qu'il convient d'exiger des ESLT qu'elles atteignent des normes très élevées à l'égard des sous-indicateurs.
160. Toutefois, le Conseil estime qu'il n'est pas certain qu'une norme de rendement de 100 % soit nécessaire et il craint qu'un indicateur ayant cette norme de service soit indûment rigoureux. Le Conseil a donc conclu qu'il y a lieu de réduire les normes de rendement minimum pour

les indicateurs 1.10A, 1.11A et 2.7A. Par conséquent, le Conseil conclut que la norme de service pour les indicateurs 1.10A, 1.11A et 2.7A, actuellement approuvée à 100 %, doit être réduite à 90 % et que les trois indicateurs doivent être inclus dans le PRT définitif.

161. En ce qui concerne l'indicateur 2.7A, le Conseil estime qu'il convient d'inclure d'autres circuits IRL dans tous les indicateurs qui surveillent la réparation de ces installations. Par conséquent, le Conseil modifie la définition de l'indicateur 2.7A en conséquence.

Indicateur 1.13 - Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B

162. Le Conseil fait remarquer qu'à la suite des changements proposés au sujet de l'indicateur 1.12 ci-dessus, l'indicateur 1.13, qui est un sous-indicateur qui s'applique aux DSL non satisfaites par les ESLT et mesurées par les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, doit être modifié pour tenir compte des changements apportés à l'indicateur 1.12. Le Conseil fait en outre remarquer que la norme pour l'indicateur 1.13 a déjà été fixée à 90 %. Par conséquent, le Conseil inclut l'indicateur 1.13 dans le PRT définitif avec une norme de 90 % et il le modifie pour tenir compte des changements apportés à l'indicateur 1.12.

Indicateur 1.14 - Commandes en attente pour lignes dégroupées de type A et B

163. L'indicateur 1.14 fait double emploi avec les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12 puisque ces derniers s'appliquent déjà aux DSL qui ne peuvent pas être satisfaites par manque d'installations (commandes en attente). Par conséquent, pour éviter un double compte, le Conseil exclut l'indicateur 1.14 du PRT définitif, mais il ordonne aux ESLT de continuer de suivre l'indicateur 1.14 et d'en rendre compte à des fins de surveillance.

Indicateur 1.17 - Taux de rejet des demandes de service local (DSL)

164. Toutes les parties qui ont formulé des observations sur ce sujet ont convenu que l'indicateur 1.17 ne devrait pas être inclus dans le PRT définitif pour les concurrents. L'indicateur 1.17 dépend en grande partie de la capacité d'un concurrent à émettre des DSL complètes et sans erreurs, ce qui est indépendant de la volonté des ESLT. Par conséquent, le Conseil exclut l'indicateur 1.17 du PRT définitif, mais il ordonne aux ESLT de continuer de suivre l'indicateur et d'en rendre compte à des fins de surveillance.

Indicateur 1.18 - Respect du délai d'exécution des demandes de service local (DSL)

165. L'indicateur 1.18 s'applique aux renseignements qui sont également comptés dans plusieurs autres indicateurs QS. Pour éviter un double compte, le Conseil exclut l'indicateur 1.18 du PRT définitif, mais il ordonne aux ESLT de continuer de suivre l'indicateur et d'en rendre compte à des fins de surveillance.

Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures

Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures

166. En ce qui concerne les indicateurs 2.7 et 2.9, le Conseil fait remarquer que toutes les parties qui ont formulé des observations sur le traitement de ces indicateurs ont convenu qu'ils devraient être inclus dans le PRT définitif. Les Concurrents ont fait valoir que la norme correspondant à l'indicateur 2.7 devrait passer de 80 % à 90 % pour tenir compte de l'élargissement proposé de sa portée (soit inclure les services RNC et de détail utilisés par les concurrents).
167. Le Conseil a décidé ci-dessus que la portée des indicateurs ne serait pas élargie de manière à inclure les services de détail. De plus, le traitement des services RNC est abordé plus loin. Toutefois, conformément à la décision qu'il a prise d'élargir la portée de l'indicateur 1.11 et d'inclure tous les autres circuits IRL, le Conseil estime qu'il convient d'inclure d'autres circuits IRL dans les indicateurs 2.7 et 2.9 qui surveillent la réparation de ces installations. Par conséquent, le Conseil inclut les indicateurs 2.7 et 2.9 dans le PRT définitif, modifiés tel qu'indiqué, la norme pour l'indicateur 2.7 demeurant inchangée à 80 %.

Indicateur 2.8 - Notifications d'exécution de transfert de lignes locales présentées aux concurrents

Indicateur 2.8A - Bilan des nouvelles lignes présenté aux concurrents

168. Les indicateurs 2.8 et 2.8A portent sur l'obligation des ESLT d'informer un concurrent que la fourniture de lignes dégroupées est terminée et que le concurrent peut en prendre possession. Le Conseil fait remarquer que le non-respect des indicateurs 2.8 et 2.8A serait également considéré comme un non-respect des indicateurs qui mesurent la fourniture de lignes dégroupées. Le Conseil estime que compte tenu du type d'activités visées par les indicateurs 2.8 et 2.8A, il serait impossible d'en modifier la définition pour éliminer le double emploi avec d'autres indicateurs. Par conséquent, pour éviter un double compte, le Conseil exclut les indicateurs 2.8 et 2.8A du PRT définitif, mais il ordonne aux ESLT de continuer de les suivre et d'en rendre compte à des fins de surveillance.

Sommaire des conclusions du Conseil

169. Compte tenu de ce qui précède, en ce qui concerne les indicateurs QS liés à la concurrence et qui sont déclarés par concurrent, le Conseil conclut que :
- l'indicateur 1.12 est modifié pour éviter le double compte des activités qui sont également mesurées par les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 et pour inclure les DSL dont les intervalles de service sont plus longs que ceux qui sont approuvés dans la norme;
 - les indicateurs 1.11, 1.11A, 2.7, 2.7A et 2.9 sont modifiés pour en élargir la portée afin d'y inclure d'autres circuits IRL et pas uniquement les circuits de facturation-conservation;

- la norme de l'indicateur 2.7 reste à 80 %;
- la norme des sous-indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.13 et 2.7A est fixée à 90 %;
- les indicateurs 1.8, 1.9, 1.10, 1.10A, 1.11, 1.11A, 1.12, 1.13, 2.7, 2.7A et 2.9 sont inclus dans le PRT définitif pour les concurrents;
- bien que les indicateurs 1.14, 1.17, 1.18, 2.8 et 2.8A soient exclus du PRT définitif, les ESLT sont tenues de continuer de recueillir des données et de faire rapport sur ces indicateurs dans leurs rapports QS trimestriels.

L'ensemble complet des indicateurs QS liés à la concurrence, ainsi que leurs définitions, les méthodes d'évaluation, les normes et les règles administratives sont énoncés à l'annexe B.

Nouveaux indicateurs QS pour compléter le PRT définitif pour les concurrents

170. Dans l'avis 2003-9, le Conseil a sollicité des observations sur la question de savoir s'il faut définir de nouveaux indicateurs ou s'il faut modifier les indicateurs existants pour tenir compte des services fournis aux concurrents comme les services RNC, la fourniture de l'espace de co-implantation ou tout autre service pouvant nécessiter une mesure de la qualité du service.

Position des parties

Les Concurrents

171. Les Concurrents ont proposé quatre nouveaux indicateurs QS :
- 1.15 Respect du délai d'exécution pour les demandes dont les intervalles de service sont plus longs que ceux approuvés dans la norme;
 - 1.16 Non-confirmation de lignes dégroupées de type A et B pour manque d'installations;
 - 2.10 Non-conformité des services pour des installations fournies par les ESLT aux ESLC dans les 30 premiers jours;
 - 2.11 Respect des intervalles de service pour l'information de relevés d'équipement.
172. Les Concurrents ont fait valoir que les ESLT empêchent les Concurrents d'offrir des services de bonne qualité à leurs clients dans des délais équivalents à ceux que les ESLT respectent pour leurs propres clients. À cet égard, les Concurrents ont dit craindre que les indicateurs actuels ne surveillent pas les commandes de service dont l'intervalle de service est plus long que celui approuvé dans la norme.
173. Les Concurrents ont dit craindre également que leur capacité à livrer concurrence pour trouver des clients ne soit compromise par le fait que les ESLT déploient de plus en plus de commutateurs éloignés pour fournir un service local aux collectivités. Selon les Concurrents,

en raison du manque de continuité sur cuivre à partir des clients desservis par des commutateurs éloignés vers les commutateurs de desserte hôtes, les concurrents ont plus de difficulté à se disputer la clientèle. De plus, les Concurrents se sont dits préoccupés par le fait que les installations que les ESLT fournissent aux concurrents tombent en panne peu après leur fourniture plus souvent qu'elles ne le devraient. Les Concurrents ont également estimé qu'ils pourraient mieux desservir leurs clients s'ils avaient accès plus régulièrement à l'information de relevés d'équipement.

174. Dans l'ensemble, les Concurrents ont fait valoir que si les nouveaux indicateurs qu'ils ont proposés sont mis en œuvre, les ESLT seraient plus en mesure de donner aux concurrents les services dont ils ont besoin et de façon plus uniforme.

Xit

175. Xit a fait valoir que jusqu'à récemment, les demandes de structures de soutènement de tierces parties étaient limitées et ne nécessitaient pas un suivi du rendement des ESLT au moyen d'indicateurs QS. Elle a également fait valoir qu'un plus grand nombre d'entreprises non dominantes commandaient des services de structure de soutènement et avaient des difficultés à traiter avec les ESLT. Pour preuve, Xit a notamment souligné deux demandes présentées au Conseil en vertu de la partie VII et trois occasions où elle a obtenu des services de structure de soutènement avec des retards inutiles. À son avis, ces incidents montrent qu'il existe des motifs suffisants pour justifier la création d'indicateurs QS pour les services de structure de soutènement.

176. Xit a proposé l'établissement de six nouveaux indicateurs QS pour les services de structure de soutènement et leur inclusion dans le PRT définitif pour les concurrents :

- Respect de la date d'estimation des frais de recherche de demandes de services de structure de soutènement;
- Respect du temps d'exécution pour les demandes de services de structure de soutènement;
- Respect de la date de soumission pour la préparation des services de structure de soutènement;
- Respect de la date de fin des préparations pour les services de structure de soutènement;
- Respect de la date de fin du travail d'installation des services de structure de soutènement;
- Respect de la date de fin du travail d'inspection des services de structure de soutènement.

177. Le premier indicateur proposé par Xit mesurerait la capacité de l'ESLT de donner, à une date précise, une estimation des frais de recherche pour vérifier qu'il existe de la place dans les structures de soutènement demandées pour accepter la demande. Le deuxième indicateur

mesurerait la capacité de l'ESLT de donner à une date précise une réponse à chaque partie de la demande en se fondant sur les résultats de sa recherche mentionnée à la première étape ci-dessus, les normes de construction applicables et les diverses ententes susceptibles d'exister au sujet des structures de soutènement demandées. Si la demande est toujours viable, le troisième indicateur mesurerait la capacité de l'ESLT de donner à une date précise une estimation des frais qui s'appliqueraient pour que les structures de soutènement demandées acceptent les nouvelles installations proposées, au cas où elles seraient demandées. Une fois que le demandeur a décidé d'approuver les coûts et les délais de préparation, le quatrième indicateur mesurerait la capacité de l'ESLT de s'acquitter des activités de préparation avant une date donnée. S'il faut qu'une ESLT fasse l'installation des nouvelles installations sur les structures de soutènement, le cinquième indicateur mesurerait sa capacité à le faire à une date donnée. Si le demandeur choisit de faire l'installation lui-même, le sixième indicateur mesurerait la capacité de l'ESLT à inspecter le travail exécuté à une date donnée.

178. Xit a fourni des définitions, des méthodes d'évaluation et des règles administratives pour chacun des indicateurs proposés pour les services de structure de soutènement. Xit a proposé que la norme pour la fourniture des services qui seraient surveillés par les indicateurs qu'elle a proposés soit fixée à 100 % et que le non-respect de la norme entraînerait un rajustement tarifaire égal à 200 % de tous les frais associés aux actions mesurées par les indicateurs proposés qui ne sont pas respectés à la date d'échéance prévue.

Les Compagnies

179. De l'avis des Compagnies, les indicateurs proposés par les Concurrents sont inappropriés, inutiles et devraient être rejetés du fait que les Concurrents n'ont pas pu expliquer pourquoi ces indicateurs devraient être même envisagés.
180. Les Compagnies ont estimé que Xit n'a pas prouvé qu'il existe des motifs suffisants pour établir un mécanisme élaboré et coûteux pour surveiller la qualité du service pour les structures de soutènement. Les Compagnies ont fait valoir que le fait que les entreprises ou les entreprises de distribution les plus touchées par les pratiques de fourniture des Compagnies n'ont pas participé à l'instance prouve que la fourniture n'est pas un problème. Les Compagnies ont également fait valoir qu'en cas de différends, il existe un processus de règlement qui fonctionne bien. Les Compagnies ont en outre fait valoir que les pénalités de 200 % proposées par Xit sont excessives. Les Compagnies estimaient donc qu'il faudrait refuser les indicateurs proposés pour surveiller la qualité du service pour les structures de soutènement.
181. Les Compagnies ont fait remarquer que dans l'avis 2003-9, le Conseil a sollicité des observations sur la question de savoir s'il fallait des indicateurs QS pour les services RNC. Les Compagnies étaient d'avis que les services RNC pourraient être pris en compte dans le cadre des indicateurs QS actuels. Toutefois, les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil concluait que de nouveaux indicateurs sont nécessaires, les deux nouveaux indicateurs suivants conviendraient :
- 1.19 Respect des intervalles de service confirmés - Services ARNC et lignes de type C

- 2.10 Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) - Services ARNC et lignes de type C

TELUS

182. TELUS a fait valoir que les indicateurs QS liés à la concurrence finalisés offrent une mesure plus que suffisante de presque tous les aspects de la qualité du service des concurrents. TELUS n'a pas proposé de nouveaux indicateurs.
183. En ce qui concerne les indicateurs QS que Xit a proposés pour surveiller les activités liées aux structures de soutènement, TELUS a fait valoir qu'aucune autre partie utilisant des structures de soutènement n'a présenté de preuve ou d'argument justifiant cette proposition. TELUS a également fait remarquer que depuis 2000, les entreprises et les câblodistributeurs canadiens ont ajouté environ 3,3 millions de mètres de câbles aux structures de soutènement de TELUS, la plupart du temps sans incident. TELUS a fait valoir que les mécanismes existants dans le Tarif des structures de soutènement et l'Accord sur les structures de soutènement fournissent un code complet des questions liées aux structures de soutènement et suffisamment de recours pour que les titulaires de licence traitent de tout problème possible de non-conformité de la part des ESLT dans la fourniture des structures de soutènement.
184. TELUS a réitéré sa position voulant qu'il n'est pas raisonnable que le Conseil impose une norme d'indicateur de qualité du service de 100 %, comme l'a proposé Xit, pour ses six indicateurs QS liés aux structures de soutènement. TELUS a également fait valoir que les pénalités de 200 % proposées par Xit ne sont pas du ressort du Conseil.
185. En ce qui concerne les indicateurs QS pour les services ARNC, TELUS a estimé qu'il est prématuré d'étudier ces services puisque le Conseil n'a pas encore rendu sa décision concernant l'avis *Instance portant sur le service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents*, Avis public de télécom CRTC 2002-4, 9 août 2002 (l'avis 2002-4).

Analyse et conclusion du Conseil

Propositions des concurrents concernant les nouveaux indicateurs

186. Le Conseil fait remarquer que l'indicateur 1.12, tel qu'il est modifié par la présente décision, s'applique aux activités qui doivent être exécutées dans un intervalle de service plus long que celui prévu dans la norme et que l'indicateur 1.14 s'applique aux demandes de services qui ne peuvent être satisfaites par manque d'installations. Le Conseil est donc d'avis que les indicateurs 1.15 et 1.16, proposés par les Concurrents, seraient redondants. Par conséquent, le Conseil conclut que les indicateurs 1.15 et 1.16 ne seront pas considérés comme des indicateurs QS.
187. En ce qui concerne l'indicateur 2.10 proposé par les Concurrents, le Conseil fait remarquer qu'aucune preuve n'a été donnée pour indiquer si la non-conformité des installations fournies par les ESLT aux concurrents dépasse celle des ESLT à l'égard de leurs propres clients ni pourquoi ces installations pourraient être non conformes. De l'avis du Conseil, une installation fournie à un concurrent peut tomber en panne pour un certain nombre de raisons qui ne découleraient pas d'une activité des ESLT.

188. Selon le régime QS actuel, une ESLT est tenue de fournir aux concurrents des services en bon état de marche et les ESLT doivent régler les dérangements dans des intervalles de service précis. Toutefois, le Conseil est d'avis qu'il serait possible d'apaiser la préoccupation exprimée par les Concurrents en adoptant un indicateur QS visant à surveiller la non-conformité du service dans les 30 jours de sa fourniture. Ce nouvel indicateur QS ne ferait pas partie du PRT pour le moment.
189. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit l'indicateur QS lié à la concurrence 2.12 pour surveiller la non-conformité et/ou la dégradation des services dans les 30 jours de la fourniture de services aux concurrents comme les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories, les circuits de facturation-conservation et autres circuits IRL pour les fournisseurs de services ainsi que les services RNC et les lignes de type C. Les détails sur ce nouvel indicateur figurent à l'annexe B.
190. Le Conseil surveillera l'indicateur 2.12 pendant un an, dès le dépôt trimestriel qui commence le PRT définitif, afin d'évaluer l'efficacité de l'indicateur et la nécessité de le maintenir.
191. En ce qui concerne l'indicateur 2.11 proposé ci-dessus par les Concurrents, le Conseil craint que le fardeau administratif associé à la mise en œuvre de cet indicateur l'emporterait probablement sur les avantages, étant donné que le service à surveiller semble n'être que rarement utilisé par les concurrents. Le Conseil fait remarquer que la décision *Accès des entreprises de services locaux concurrentes aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2005-14, 16 mars 2005, a été publiée pour donner aux ESLC l'accès, entre autres, aux renseignements sur les clients des ESLT. Le Conseil estime que l'accès donné par cette décision devrait éliminer la nécessité d'un indicateur pour mesurer ce service.

Indicateurs proposés pour les services de structures de soutènement

192. En ce qui concerne les six nouveaux indicateurs QS proposés par Xit, le Conseil fait remarquer qu'il n'a reçu que très peu de plaintes au sujet du processus de fourniture des structures de soutènement. La plupart des plaintes que le Conseil a reçues portent sur l'interprétation du tarif et l'application des accords existants relatifs aux structures de soutènement fournies à des tierces parties. Par conséquent, le Conseil a conclu qu'il est inutile d'établir pour le moment les indicateurs QS proposés par Xit.

Indicateurs proposés pour les services RNC

193. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2002-34, il a conclu que la fourniture des services RNC par les ESLT aux concurrents favoriserait la concurrence fondée sur les installations et que les services RNC devraient être classés comme des services propres aux concurrents. Par conséquent, le Conseil estime que pour que les services RNC soient fournis aux concurrents de façon non discriminatoire et dans les mêmes délais que ceux que les ESLT s'offrent à elles-mêmes, les services RNC devraient être surveillés au moyen d'indicateurs QS.
194. Même s'il est possible d'élargir la définition des indicateurs existants de manière à inclure les services RNC, le Conseil craint que l'efficacité de ces indicateurs s'en trouve diluée puisque ce faisant, les ESLT pourraient fournir certains services en dessous d'une norme de

qualité du service acceptable tout en respectant la norme globale de l'indicateur QS. Il serait donc préférable selon lui de surveiller la fourniture et la réparation des services RNC des ESLT aux concurrents au moyen de nouveaux indicateurs QS. Le Conseil établit donc les trois indicateurs suivants :

- 1.19 - Respect des dates confirmées - Services RNC et lignes de type C
- 1.19A - Service RNC et lignes de type C - Exécution en retard
- 2.10 - Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements - Service RNC et lignes de type C

L'annexe B contient une description détaillée de la méthode de mesure, de la norme et des règles administratives de ces trois indicateurs. Ces trois nouveaux indicateurs sont inclus dans le PRT définitif. Le Conseil fait remarquer qu'avec l'établissement du nouvel indicateur 1.19, la portée du nouvel indicateur 2.12, établie ci-dessus, est donc élargie et inclut les services RNC de même que les lignes de type C.

Intervalles de service pour les services RNC et les lignes de type C

195. Dans la section précédente, le Conseil a introduit trois nouveaux indicateurs pour surveiller la qualité du service des services RNC. Bien que les services RNC aient un TMRD de quatre heures, aucun intervalle de service n'a été établi pour la fourniture des services RNC et les lignes de type C.

Position des parties

196. Dans leur preuve, les Concurrents ont renvoyé aux propositions des parties concernant les intervalles de service ARNC dans l'instance de suivi à la décision 2003-48. Dans cette instance de suivi, Allstream et FCI Broadband ont proposé des intervalles de service pour les divers tarifs des services ARNC (accès faible vitesse, accès qualité téléphonique, DS-1 fractionnel, DS-1, DS-3, OC-3, OC-12, ligne de type C, c.-à-d. DS-1). Ces intervalles de service vont de 4 à 17 jours ouvrables selon qu'il faut construire les installations nécessaires ou utiliser les installations existantes. Allstream et FCI Broadband ont indiqué que leurs intervalles proposés sont basés sur les intervalles de service que Bell Canada applique pour le service d'accès au réseau numérique (ARN) à ses clients des services de détail, mais en soustrayant deux jours pour donner au concurrent le temps supplémentaire nécessaire pour fournir sa composante de l'ensemble du service et donc fournir le service à ses clients finals dans des délais comparables à ceux de l'ESLT.
197. Dans les réponses aux demandes de renseignements dans le cadre de cette instance, les Compagnies ont indiqué que les intervalles de service de Bell Canada vont de neuf à 12 jours ouvrables pour un circuit comprenant un accès DS-1 ou un circuit comprenant jusqu'à deux ARNC DS-1 et une voie intracirconscription DS-1, selon qu'il existe ou non des installations d'accès. Les Compagnies ont indiqué que si l'alimentation sous-jacente et/ou les installations de distribution ne sont pas disponibles, l'intervalle de service serait négocié. Les Compagnies ont également indiqué que l'intervalle de service de Bell Canada est de 12 jours ouvrables pour

un circuit comprenant un accès DS-3 ou un circuit comprenant jusqu'à deux ARNC DS-3 et une voie intracirconscription DS-3, si les installations DS-3 sont disponibles. Encore une fois, si l'alimentation sous-jacente et/ou les installations de distribution ne sont pas disponibles, l'intervalle de service serait négocié. Finalement, les Compagnies ont déclaré que l'intervalle de service de Bell Canada serait de sept jours pour la fourniture d'une ligne de type C si aucune construction n'est nécessaire, conformément aux intervalles de service offerts selon le plan des rendez-vous de Bell Canada pour l'ARN de détail et le plan des rendez-vous de Bell Canada pour l'ARNC. S'il faut construire les installations, l'intervalle de service applicable devrait être négocié.

198. Pour les mêmes trois types de circuits indiqués ci-dessus pour Bell Canada, TELUS a estimé que les intervalles de service seraient les suivants : (1) 19 jours ouvrables si la demande concerne un service dans des zones métropolitaines (centres-villes à Vancouver, Calgary et Edmonton), 27 jours dans les zones urbaines (villes et endroits dans des villes autres que celles visées dans les zones métropolitaines) et 37 jours dans les zones rurales; (2) 42 jours ouvrables si la demande concerne un service dans des zones métropolitaines, 42 jours dans les zones urbaines et 52 jours dans les zones rurales; (3) 37 jours dans le pire des cas.

Analyse et conclusion du Conseil

199. Le Conseil fait remarquer que le service RNC et les lignes de type C peuvent être commandés ensemble ou séparément. Il est donc nécessaire d'établir des intervalles de service pour le service RNC et pour les lignes de type C.
200. De l'avis du Conseil, les ESLT devraient fournir les services aux concurrents dans les mêmes délais que ceux qu'elles se fournissent à elles-mêmes, afin que les concurrents puissent livrer concurrence de façon équitable avec les ESLT. Le Conseil estime également préférable que les services aux concurrents soient offerts dans des intervalles de service fixes, plutôt que négociés, car cette dernière méthode permet aux ESLT d'exercer une influence indue sur la façon dont un concurrent pratique ses activités.
201. Par conséquent, le Conseil est d'avis que chaque ESLT devrait proposer, avec justification à l'appui, des intervalles de service pour tous les services RNC et les lignes de type C offerts par l'ESLT. Les ESLT ont proposé que les intervalles de service soient les mêmes que ceux qui s'appliquent aux clients des services de détail afin que les concurrents ne soient pas désavantagés par rapport aux ESLT dans la fourniture des services aux clients finals. Dans les cas où l'intervalle de service dans le marché de détail fait l'objet de négociations, les ESLT devraient proposer un intervalle de service fixe et si l'ESLT le juge opportun, expliquer pourquoi un intervalle de service négocié est préférable dans ces circonstances.
202. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream, à SaskTel, à TCI, à Télébec et à TELUS Québec de déposer auprès du Conseil, et d'en signifier copie à toutes les parties à l'instance, au plus tard le **2 mai 2005**, des projets d'intervalles de service fixes pour tous les services RNC et les lignes de type C offerts par l'ESLT, fournissant dans chaque cas une justification de l'intervalle proposé et indiquant, en les justifiant, les cas où l'ESLT estime que l'intervalle de service devrait être négocié plutôt que fixe. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil, et en signifier copie à toutes les parties à l'instance, des observations sur

les propositions des ESLT, au plus tard le **10 mai 2005**. Les ESLT peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, et en signifier copie à toutes les parties à l'instance, au plus tard le **16 mai 2005**. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être reçu et non pas simplement envoyé à cette date.

V. Vérifications, différends et non-conformité

Vérifications et règlement des différends

Position des parties

203. Les Compagnies ont proposé un processus de vérification interne permettant de s'assurer qu'elles rendent compte de façon uniforme des résultats QS des concurrents. Les Compagnies ont également proposé que chaque année, un vérificateur indépendant examine le travail exécuté par les vérificateurs internes dans les cas où un indicateur présente un taux d'erreur de plus de 5 %. Les Compagnies ont fait valoir que l'équivalent annuel des coûts de financement des vérificateurs indépendants pour l'année devrait provenir du compte de report de l'ESLT en question. Les Compagnies ont fait valoir qu'en cas de différends importants, le Conseil devrait les traiter au cas par cas.
204. Les Concurrents ont fait valoir que si les parties ne peuvent pas résoudre un désaccord de façon bilatérale, il faudrait recourir à une vérification par une tierce partie afin de régler le différend. Les Concurrents ont ajouté que le coût d'une vérification par une tierce partie devrait être assumé par la partie fautive.
205. TELUS a fait valoir que les différends devraient être traités au cas par cas dans le cadre des processus de règlement des différends dont dispose le Conseil en vertu des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. TELUS a également fait remarquer qu'il existe des procédures informelles qui font intervenir le personnel du Conseil, comme la médiation.
206. Xit a fait valoir qu'en cas de différend au sujet de l'exactitude des résultats QS, le Conseil ne devrait pas attendre plus de 30 jours pour nommer un inspecteur du Conseil chargé de superviser le processus de règlement des différends mentionné dans les tarifs sur les structures de soutènement des ESLT.

Analyse et conclusion du Conseil

207. Le Conseil est d'avis que les vérifications internes permettent aux ESLT de mettre en place des procédures et des contrôles afin de fournir aux concurrents et d'entretenir les installations et les services dans les délais. Le Conseil est également d'avis qu'une vérification indépendante des résultats de la qualité du service, des calculs de PRT et des paiements de rabais tarifaire devrait être effectuée chaque année et qu'elle devrait avoir lieu dans le cadre de la vérification financière indépendante annuelle de l'ESLT. De plus, le Conseil estime que cela assurerait la transparence du processus QS et du PRT si les résultats des vérifications internes et indépendantes sont déposés auprès du Conseil. De l'avis du Conseil, les vérifications internes et indépendantes font partie intégrante du régime de la qualité du service et devraient donc être financées directement par les ESLT. Le Conseil fait remarquer que si les coûts des vérifications indépendantes devaient avoir d'importantes répercussions sur une ESLT, l'ESLT pourrait demander un rajustement exogène en vertu du mécanisme de plafonnement des prix.

208. Pour ce qui est des différends entre un concurrent et une ESLT concernant les résultats QS, les calculs ou les rabais aux termes du PRT, le Conseil est d'avis que la meilleure méthode consiste à lui adresser la question pour règlement, au cas par cas.

209. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESLT :

- d'effectuer des vérifications internes annuelles pour s'assurer que des procédures et des processus sont en place pour permettre à l'ESLT de fournir aux concurrents et d'entretenir les installations et les services dans les délais;
- de retenir les services d'un vérificateur indépendant pour effectuer des vérifications annuelles des résultats QS liés à la concurrence, ainsi que les calculs et les paiements de rabais tarifaire aux termes du PRT. Cette vérification devrait faire partie de la vérification financière indépendante annuelle de l'ESLT;
- de déposer auprès du Conseil un rapport détaillant les questions soulevées et les constatations faites lors des vérifications internes et indépendantes, dans les 30 jours de la remise du rapport du vérificateur indépendant.

Communication tardive ou non-communication des résultats QS

Position des parties

210. Les Concurrents ont fait valoir qu'ils estiment important pour l'efficacité du PRT pour les concurrents que les résultats de la qualité du service soient communiqués en temps voulu. À leur avis, les ESLT devraient payer une pénalité de 5 000 \$ par jour pour les dépôts tardifs ou les révisions tardives des résultats. Les Concurrents ont fait valoir que des pénalités de ce genre sont prévues dans le Verizon New Jersey Incentive Plan.

211. Xit a fait valoir que le fait que les ESLT ne remettent pas les résultats QS en temps voulu peut être interprété à raison comme une tentative pour cacher des cas répétés de non-respect de la norme.

212. Les Compagnies ont fait valoir que puisqu'il n'y avait pas de problèmes importants dans les anciens rapports, il est inutile d'étudier cette question pour le moment et que de toute façon, le Conseil peut toujours faire enquête sur les raisons de ce cas à ce moment-là.

213. TELUS a fait valoir que d'après son expérience, le fait qu'une ESLT ne dépose pas les résultats QS en temps voulu serait une exception plutôt que la règle. TELUS a soutenu que les retards dans les dépôts ne causeraient pas un préjudice direct à un concurrent. TELUS s'est également demandée si le Conseil a le pouvoir de percevoir des pénalités comme celles proposées par les Concurrents. TELUS a fait valoir que si le Conseil jugeait nécessaire d'intervenir directement, la Loi lui donne une latitude considérable pour faire enquête, y compris la capacité d'ordonner la conformité des entreprises.

Analyse et conclusion du Conseil

214. Le Conseil fait remarquer que la communication tardive des résultats QS a été rare depuis la mise en œuvre du PRT provisoire. Sur les 10 dépôts trimestriels par les ESLT, depuis le début du PRT provisoire, il n'y a eu qu'un cas de dépôt tardif et que la situation impliquait une seule ESLT. Le Conseil fait également remarquer que la Loi ne lui confère pas le pouvoir d'imposer des amendes pour dépôt tardif des résultats de la qualité du service. Toutefois, si une ESLT communiquait ses résultats QS tardivement et de façon répétée, le Conseil disposerait d'une latitude considérable pour faire enquête et prendre des mesures correctives, notamment le pouvoir d'ordonner la conformité. Le Conseil conclut donc qu'aucune mesure n'est nécessaire pour le moment.

VI. Transition du PRT provisoire au PRT définitif

Position des parties

215. Les Concurrents ont fait valoir que les paiements dans le cadre du PRT définitif devraient être faits en fonction du rendement au chapitre de la qualité du service de l'ESLT pour les indicateurs finalisés à partir de la date à laquelle chaque indicateur a été finalisé.
216. Les Compagnies ont fait valoir que le PRT définitif pour les concurrents devrait être mis en œuvre de façon prospective et entrer en vigueur au moins 90 jours après la date de la décision dans le cadre de la présente instance afin de donner aux ESLT suffisamment de temps pour établir les processus et les procédures nécessaires.
217. Les Compagnies ont soutenu qu'il serait injuste que le Conseil oblige les ESLT à payer des rabais tarifaires pour un rendement passé pendant une période au cours de laquelle elles ne savaient pas quels indicateurs seraient inclus dans le PRT définitif et elles ne connaissaient ni l'importance des rabais tarifaires possibles pour ces indicateurs ni la méthode de calcul utilisée.
218. Les Compagnies ont en outre soutenu qu'évaluer les rabais tarifaires sur cette base équivaldrait à établir des tarifs rétroactivement ou rétrospectivement, ce que le Conseil n'est pas habilité à faire en vertu de la Loi. Les Compagnies ont reconnu que la Loi habilite le Conseil à rendre une décision provisoire avant de rendre une décision définitive qui entrera en vigueur à partir de la date de prise d'effet de la décision provisoire. Toutefois, les Compagnies ont fait valoir que le Conseil doit officiellement rendre une décision provisoire touchant un tarif pour pouvoir le revoir et éventuellement le réviser par la suite. Les Compagnies ont fait remarquer que dans ce cas, le PRT provisoire ne comprend que les indicateurs, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 2.7 et 2.8. Les Compagnies ont soutenu que du fait que le PRT provisoire ne s'applique pas aux autres indicateurs QS liés à la concurrence, si le Conseil établit un PRT définitif qui comprend une partie ou la totalité de ces autres indicateurs, le Conseil n'aurait pas la compétence pour appliquer le PRT de façon rétroactive ou rétrospective.
219. TELUS a fait valoir qu'une période de mise en œuvre de 90 jours conviendrait. Pour les mêmes raisons données par les Compagnies, TELUS a estimé que le PRT définitif pour les concurrents ne devrait pas inclure de rabais tarifaires rétroactifs.

Analyse et conclusion du Conseil

- 220. Le Conseil est d'avis qu'il ne convient pas de demander aux ESLT d'effectuer des paiements aux concurrents à l'égard de services qui ne faisaient pas partie du PRT avant qu'il soit finalisé. Par conséquent, le Conseil conclut que le PRT définitif pour les concurrents ne s'appliquera pas rétroactivement.
- 221. Le Conseil fait remarquer que le PRT provisoire et le PRT définitif pour les concurrents s'appuient sur les rapports trimestriels. Par conséquent, le Conseil estime que le PRT définitif devrait commencer au début du troisième trimestre 2005 ou le 1^{er} juillet 2005.
- 222. Le Conseil fait remarquer qu'il a établi un autre processus pour les indicateurs 1.19 et 1.19A visant la fourniture des services RNC et les lignes de type C. Le début de la collecte des résultats QS pour ces deux indicateurs sera fixé dans la décision qui sera prise au cours du prochain processus.
- 223. Le Conseil ordonne donc aux ESLT de mettre en œuvre, à compter du **1^{er} juillet 2005**, le PRT définitif pour les concurrents, comprenant toutes les conclusions énoncées ci-dessus, mais à l'exclusion des indicateurs 1.19 et 1.19A pour le moment.
- 224. Le Conseil fait remarquer qu'il entend surveiller l'administration du PRT définitif pour savoir si d'autres mesures peuvent s'avérer nécessaires afin d'assurer que les normes de qualité du service sont respectées de façon uniforme.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en format PDF ou HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

EXEMPLE DE CALCUL

Hypothèses de service

- Montant de l'état de compte mensuel : 6 141 507,97 \$
- Ventilation de l'état de compte :
 - frais mensuels récurrents pour les services des concurrents en place 5 305 554,00 \$
 - autres services des concurrents commandés et fournis pendant le mois ainsi que les frais ponctuels pendant le mois : 835 953,97 \$

Activité du mois

- Approvisionnement :

Commande de :

 - 186 nouvelles lignes dégroupées;
 - 200 lignes transférées;
 - 11 961 lignes pour lesquelles une date d'exécution autre que la date approuvée a été négociée et confirmée;
 - 150 transferts de numéros supplémentaires;
 - 160 services RNC (tous les accès DS-1 dans la même tranche);
 - 72 circuits pour la fourniture de son trafic dans les zones de service régional des ESLT.
- Réparations :

Communication de :

 - 1 376 (918 dans la tranche A et 458 dans la tranche B) rapports de dérangement pour les lignes dégroupées dans la tranche A et la tranche B;
 - 8 rapports de dérangement pour les services RNC dans la tranche 1;
 - 620 rapports de dérangement pour un service qui s'est détérioré sur les lignes dégroupées dans la tranche C.

Indicateurs actifs

Selon le PRT, l'activité produite pendant le mois est mesurée par 9 indicateurs principaux et 5 sous-indicateurs.

Les 9 indicateurs principaux concernent l'approvisionnement des services : 1.8, 1.9, 1.12, 1.10, 1.19 et 1.11 et les réparations : 2.7, 2.9 et 2.10.

Si l'ESLT ne respecte pas les normes fixées pour les activités d'approvisionnement et de réparations fondées sur la norme ou négociées et les intervalles de service confirmés, l'exécution en retard des mêmes activités sera mesurée par les sous-indicateurs : 1.10A, 1.13, 1.11A, 1.19A et 2.7A. (L'indicateur 1.13 est le sous-indicateur des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12).

Cet exemple suppose que l'activité d'approvisionnement de l'ESLT pendant le mois devra être mesurée par les 14 indicateurs 1.8, 1.9, 1.12, 1.10, 1.19, 1.11, 2.7, 2.9, 2.10, 1.13, 1.10A, 1.11A, 1.19A et 2.7A. Cela équivaut à dire que pendant le mois, il y aura 14 indicateurs actifs pour l'ESLT qui approvisionne.

Calcul du MTRP et MRP

Le MTRP correspond à 5 % des revenus mensuels de l'ESLT provenant des services des concurrents fournis au concurrent, qui dans ce cas est $6\,141\,507,97 \$ \times 5 \% = 307\,075,40 \$$.

Le MRP par indicateur est égal à $307\,075,40 \$ / 14$ indicateurs actifs pendant le mois = $21\,933,96 \$$.

Résultats de la qualité du service

En supposant que les résultats de la qualité du service sont les suivants :

Indicateur	Norme	Résultat pour le mois	Observations
Principaux indicateurs pour l'approvisionnement :			
1.8	90 %	84,85 %	112 DSL correspondant à 166 lignes d'affaires fournies dans les délais sur 132 DSL pour 186 lignes fournies dans le mois.
1.9	90 %	82,22 %	148 DSL correspondant à 164 lignes d'affaires fournies dans les délais sur 180 DSL pour 200 lignes fournies dans le mois.
1.12	90 %	80,00 %	3 824 DSL correspondant à 9 569 lignes d'affaires fournies dans les délais sur 4 870 DSL pour 11 961 lignes fournies dans le mois.

Indicateur	Norme	Résultat pour le mois	Observations
1.10	90 %	85,00 %	102 DSL correspondant à 118 transferts de numéros supplémentaires exécutés sur 120 DSL avec 150 transferts de numéros supplémentaires effectués dans le mois.
1.19	90 %	85,00 %	136 commandes correspondant à 136 services RNC DS-1 fournis dans les délais sur 160 commandes de 160 services RNC DS-1 dans 160 endroits différents émises dans le mois.
1.11	90 %	66,67 %	2 demandes de service correspondant à 48 circuits du service régional fournis dans les délais sur 2 demandes de service pour 72 circuits émises dans le mois.
Sous-indicateurs pour l'approvisionnement :			
1.10A	90 %	88,88 %	16 (sur 18) autres DSL correspondant à 24 autres (sur 32) transferts de numéros supplémentaires exécutés à un jour ouvrable de la date d'échéance confirmée pendant le mois.
1.13	90 %	88,79 %	895 = (15 + 30 + 850) DSL (nouvelles, transférées, négociées) correspondant à 1 859 = (15 + 32 + 1812) lignes (nouvelles, transférées, négociées) fournies un jour ouvrable suivant la date d'échéance confirmée (selon la norme ou négociée) sur 1 008 = (20 + 32 + 956) autres DSL correspondant à 2 448 = (20 + 36 + 2 392) autres lignes. Un total de 113 DSL correspondant à 589 lignes n'était pas encore exécuté après la date de fourniture prolongée (selon la norme ou négociée + 1 jour ouvrable) pendant le mois.
1.19A	90 %	83,33 %	20 (sur 24) autres commandes correspondant à 20 (sur 24) autres services RNC DS-1 fournis un jour ouvrable après la fourniture des 136 premiers services RNC dans le mois. Les 4 autres commandes correspondant aux 4 services RNC DS-1 dans 4 endroits différents n'ont pas été exécutées pendant le mois.

Indicateur	Norme	Résultat pour le mois	Observations
1.11A	90 %	0,0 %	0 (sur 1) autre demande de service correspondant à 24 circuits du service régional non exécutée 5 jours après la fourniture dans les délais des 48 premiers circuits pendant le mois.
Principaux indicateurs pour les réparations :			
2.7	80 %	75 %	1 032 rapports de dérangement correspondant à 1 376 (918 dans la tranche A + 458 dans la tranche B) lignes réglés dans les 24 heures de leur réception par les ESLT sur 1 376 émis dans le mois.
2.10	4 heures ou moins	4,5 heures	Temps moyen utilisé par l'ESLT pour régler 8 rapports de dérangement de services RNC DS-1 émis par le concurrent dans le mois.
2.9	90 %	80 %	496 rapports de dérangement de lignes dégroupées dans la tranche C réglés dans les 48 heures de leur notification sur 620 émis dans le mois.
Sous-indicateur pour les réparations :			
2.7A	90 %	88,66 %	305 (210 dans la tranche A + 95 dans la tranche B) rapports de dérangement de lignes dégroupées (sur 344 composées de 230 dans la tranche A et de 114 dans la tranche B) réglés dans les 24 heures suivant les 24 heures originales fixées pour l'indicateur 2.7 dans le mois. Les 39 autres lignes ont été réparées longtemps après les 48 heures (24 heures pour 2.7 et 24 autres heures pour 2.7A) pendant lesquelles des mesures ont été prises.

Calcul du rabais

Les résultats de la qualité du service ci-dessus montrent que sur 14 indicateurs (9 principaux et 5 sous-indicateurs) actifs pendant le mois, l'ESLT n'a pas atteint la norme pour les 14 indicateurs.

Le rajustement tarifaire total à payer au concurrent serait donc le $MRP \times 14 = 307\,075,40 \$$.

INDICATEURS

La présente annexe établit tous les indicateurs QS liés à la concurrence, incluant les définitions pertinentes, les méthodes d'évaluation, les normes et les règles administratives.

Indicateur 1.6 - Rendez-vous respectés pour installation chez le concurrent

Définition : Nombre total de rendez-vous d'installation pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au nombre total de rendez-vous pris pour les abonnés qui sont également des concurrents.

Méthodes d'évaluation : Les commandes exécutées sont triées afin de déterminer le nombre réel et le pourcentage de commandes exécutées à la date fixée.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.6 - Rendez-vous respectés pour installation chez le concurrent

Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B

Définition : Le pourcentage de fois où l'installation de nouvelles lignes locales dégroupées de type A et B est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.

Méthode d'évaluation : Les commandes exécutées de nouvelles lignes sont compilées et le pourcentage des commandes exécutées dans l'intervalle de service normalisé applicable est indiqué. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B

Numérateur : Nombre de commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B pour lesquelles la date d'intervalle normalisée pour le mois est respectée.

Dénominateur : Nombre total de commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B pour lesquelles une date d'intervalle normalisée est attribuée pour le mois. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Ligne(s) livrée(s) en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être exécutées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend les commandes dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées par manque d'installations. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Sont exclues de l'évaluation les demandes de service local (DSL) dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus *Dates d'échéance non respectées à cause des clients finals ou des ESLC*, rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI (le rapport BPRE029a), 21 janvier 2002, approuvé par le Conseil dans la décision *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion - Rapports de consensus*, Décision de télécom CRTC 2002-26, 22 avril 2002 (la décision 2002-26).

Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert

Définition : Le pourcentage de fois où l'installation de lignes locales dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.

Méthode d'évaluation : Les commandes exécutées de transfert de lignes sont compilées et le pourcentage des commandes exécutées dans l'intervalle de service normalisé applicable est indiqué. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert

Numérateur : Nombre de commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert qui respectent la date d'intervalle normalisée pour le mois.

Dénominateur : Nombre total de commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert pour lesquelles une date d'intervalle normalisée est attribuée pour le mois. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Règles administratives

- Par ESLC.
- Ligne(s) livrée(s) en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être exécutées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend les commandes dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées par manque d'installations. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Sont exclues de l'évaluation les DSL dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI, approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.

Indicateur 1.10 - Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome)

Définition : Le pourcentage de fois où l'installation concernant les commandes de transfert de numéros (service autonome) est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.

Méthode d'évaluation : Les commandes de TNL (service autonome) exécutées sont compilées et le pourcentage des commandes exécutées dans l'intervalle de service normalisé applicable est indiqué. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.10 - Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome)

Numérateur : Nombre de commandes de transfert de numéros (service autonome) dont la date d'intervalle normalisée pour le mois est respectée.

Dénominateur : Nombre total de commandes de transfert de numéros (service autonome) pour lesquelles une date d'intervalle normalisée est attribuée pour le mois. Les commandes pour lesquelles la date d'installation demandée dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Règles administratives :

- Par ESLC.

- Comprend les commandes qui ne peuvent être exécutées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Sont exclues de l'évaluation les DSL dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI, approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.

Indicateur 1.10A - Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome)

Définition : Le pourcentage des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) dont la date d'installation confirmée n'est pas respectée, et qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée.

Méthode d'évaluation : Les commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) pour lesquelles la date d'exécution confirmée n'est pas respectée sont compilées et le pourcentage des commandes qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % au plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.10A - Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome)

Numérateur : Nombre total des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) dans le mois, pour lesquelles la date d'installation confirmée n'est pas respectée et qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée.

Dénominateur : Nombre total des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) exécutées pendant le mois, pour lesquelles une date d'installation confirmée n'est pas respectée.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Transfert de numéros locaux (service autonome) seulement.
- Comprend les commandes ne respectant pas la norme de l'indicateur 1.10.
- Sont exclues de l'évaluation les commandes de transfert de numéros dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.

- Une commande de transfert de numéro (service autonome) est considérée exécutée lorsque l'ESLT a créé une version de l'inscription dans le Centre d'administration de la transférabilité des numéros/Système de gestion des services (CATN/SGS) dans l'intervalle applicable, défini dans les lignes directrices de l'industrie, et dans les cas où elle dispose de la capacité nécessaire, l'ESLT applique le déclencheur à instruction inconditionnelle de 10 chiffres au numéro de téléphone au commutateur local.

Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent

Définition : Le pourcentage des cas où les dates d'installation convenues sont respectées en ce qui a trait à l'interconnexion de réseaux locaux (IRL).

Les circuits IRL comprennent les circuits côté réseau, tels les circuits de facturation-conservation, les circuits de transport et de raccordement du service régional, les circuits de transitage local et interurbain, les circuits des services d'urgence, les circuits de relais téléphonique, ainsi que tous les autres circuits de type côté réseau ou de type côté ligne utilisés pour établir, compléter ou améliorer l'IRL, tels les circuits de signalisation ou les circuits utilisés en cas de surcharge du trafic.

Méthode d'évaluation : Relevé des dates d'échéance qui sont respectées. L'intervalle de la date d'installation est de 20 jours ouvrables ou moins pour les circuits de type côté ligne lorsqu'il faut des ajouts aux groupes de circuits existants là où des installations existent déjà, et de 35 jours ouvrables lorsqu'il faut de nouveaux groupes de circuits là où il n'y a pas d'installations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent

Numérateur : Nombre de commandes de circuits IRL pour lesquelles la date d'intervalle normalisée (convenue) est respectée pour le mois.

Dénominateur : Nombre total de commandes de circuits IRL pour lesquelles une date d'intervalle normalisée (convenue) est attribuée pour le mois. L'intervalle de la date d'installation est de 20 jours ouvrables ou moins pour les circuits de type côté ligne lorsqu'il faut des ajouts aux groupes de circuits existants là où des installations existent déjà, et de 35 jours ouvrables lorsqu'il faut de nouveaux groupes de circuits là où il n'y a pas d'installations.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Circuit(s) livré(s) en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.

- Comprend les commandes dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées par manque d'installations. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être exécutées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme non respectées dans le calcul de l'indicateur.
- Sont exclues de l'évaluation les DSL dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC.

Indicateur 1.11A - Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion

Définition : Le pourcentage de commandes de circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL) pour lesquelles la date d'installation n'est pas respectée, mais qui sont exécutées dans les cinq jours ouvrables de la date d'installation.

Méthode d'évaluation : Les commandes exécutées de circuits IRL qui ne sont pas exécutées à la date d'installation sont compilées, et le pourcentage de celles qui sont exécutées dans les cinq jours ouvrables suivant leur date d'installation est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.11A - Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion

Numérateur : Nombre total de commandes de circuits IRL qui ne sont pas exécutées à la date d'installation, mais qui sont exécutées dans les cinq jours ouvrables suivant la date d'installation.

Dénominateur : Nombre total de commandes de circuits IRL exécutées pour lesquelles la date d'installation pour ce mois n'est pas respectée.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend toutes les commandes visées par l'indicateur 1.11 qui ne sont pas exécutées à la date de service normalisée selon l'indicateur 1.11.
- La date d'installation est la date de service normalisée, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'installation antérieure.
- Sont exclues de l'évaluation les DSL dont les dates d'installation confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI, approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.

Indicateur 1.12 - Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local (DSL)

Définition : Le pourcentage des cas où la date d'installation convenue et confirmée est respectée dans le cas des DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10. La date d'installation est la date convenue et confirmée, qui est différente de la date convenue normalisée et évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10.

Méthode d'évaluation : Les DSL exécutées autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 sont compilées, et le pourcentage de celles qui sont exécutées à la date d'installation convenue et confirmée est indiqué. Les DSL sont considérées comme exécutées uniquement si tous les éléments qui constituent la commande de DSL sont exécutés.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.12 - Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local

Numérateur : Nombre total de DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 et installées à la date convenue et confirmée, et exécutées pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total de DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 ayant une date d'installation convenue et confirmée, et exécutées pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend l'évaluation des DSL dont la date d'installation n'est pas respectée par manque d'installations.
- Sont exclues de l'évaluation les DSL dont les dates d'installation convenues et confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI, approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.
- Tous les éléments qui constituent une commande doivent être livrés en état de marche.

Indicateur 1.13 - Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B

Définition : Le pourcentage des commandes de lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories, pour lesquelles la date d'installation, évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, n'est pas respectée, mais qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée. La date d'installation est la date de service normalisée, à moins que les parties n'aient convenu d'une autre date d'installation (antérieure ou ultérieure).

Méthode d'évaluation : Les commandes de lignes exécutées dont la date d'installation n'a pas été respectée sont compilées et le pourcentage de celles qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.13 - Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B

Numérateur : Nombre total de commandes de nouvelles installations ou de transferts de lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories, qui sont exécutées pendant le mois, mais dont la date d'installation confirmée n'est pas respectée à un jour ouvrable près.

Dénominateur : Nombre total de commandes de nouvelles installations ou de transferts de lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories exécutées pendant le mois et pour lesquelles une date d'installation n'est pas respectée.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend les commandes dont les dates d'installation ne sont pas respectées par manque d'installations.
- Sont exclues de l'évaluation les commandes de lignes de type A et B et leurs sous-catégories dont les dates d'installation ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients, conformément au rapport de consensus BPRE029a du GTPT du CDCI, approuvé par le Conseil dans la décision 2002-26.

Indicateur 1.14 - Commandes en attente pour lignes dégroupées de type A et B

Définition : Le nombre de commandes de lignes de type A et B et leurs sous-catégories qui ne sont pas exécutées à la date d'installation confirmée à cause d'un manque d'installations, ce nombre étant exprimé en pourcentage de branchements principaux de lignes.

La date d'installation confirmée est la date attribuée par l'ESLT et ne correspond pas nécessairement à l'intervalle de service normalisé ni à la date d'installation demandée par le client.

Par branchements principaux, on entend les cas de nouvelles installations ou de transferts de lignes dégroupées ou de modifications de lignes dégroupées existantes qui nécessitent un changement d'installations de lignes.

Méthode d'évaluation : Les commandes de lignes dégroupées sont compilées et le pourcentage de celles qui ne sont pas exécutées à la date d'installation par manque d'installations est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 0,25 % ou moins.

Format de déclaration : Indicateur 1.14 - Commandes en attente pour lignes dégroupées de type A et B

Numérateur : Nombre total de commandes exécutées pour lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories (branchements principaux) qui ne sont pas exécutées à la date d'installation pendant le mois par manque d'installations, ainsi que le nombre total de commandes pour le mois qui ne sont pas encore exécutées et pour lesquelles la date d'installation confirmée ne peut pas être respectée par manque d'installations.

Dénominateur : Nombre total de commandes pour lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories (branchements principaux) exécutées pendant le mois, ainsi que le nombre total de commandes pour le mois qui ne sont pas encore exécutées et pour lesquelles la date d'installation ne peut pas être respectée par manque d'installations.

Règles administratives :

- Par ESLC.

Indicateur 1.17 - Taux de rejet des demandes de service local (DSL)

Définition : Le pourcentage de DSL présentées par des ESLC qui sont retournées à cause d'erreurs relevées par les ESLT qui peuvent être démontrées objectivement, et dont les correctifs justifient le renouvellement de la commande.

Méthode d'évaluation : Les DSL reçues et rejetées sont retracées et signalées.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 5 % ou moins.

Format de déclaration : Indicateur 1.17 - Taux de rejet des demandes de service local

Numérateur : Nombre total de DSL rejetées par l'ESLT pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total de DSL reçues par l'ESLT pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.

Indicateur 1.18 - Respect du délai d'exécution des demandes de service local (DSL)

Définition : Le pourcentage de fois où l'intervalle confirmé pour l'exécution des DSL est respecté, selon la définition des lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (les LDCL-C), et conformément aux décisions pertinentes du Conseil.

Méthode d'évaluation : Les confirmations de service local (CSL) sont compilées et le pourcentage de celles renvoyées dans l'intervalle normalisé applicable est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.18 - Respect du délai d'exécution des demandes de service local (DSL)

Numérateur : Nombre total de confirmations de service local (CSL) renvoyées à l'ESLC dans l'intervalle normalisé applicable pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total de confirmations de service local (CSL) faites pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Évalué en suivant les intervalles de confirmation correspondant au service normalisé défini dans les LDCL-C.
- Une fois que la CSL et qu'une version ultérieure de la DSL sont émises, l'intervalle de service correspondant à la nouvelle CSL commence.

Indicateur 1.19 - Respect des dates confirmées - Services RNC et lignes de type C

Définition : Le pourcentage des cas où la date d'installation confirmée est respectée dans le cas des demandes de services RNC et de lignes de type C.

Méthodes d'évaluation : Les commandes de services RNC et de lignes de type C exécutées sont compilées et le pourcentage des commandes exécutées à la date confirmée est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 1.19 - Respect des dates confirmées - Services RNC et lignes de type C

Numérateur : Le nombre total de commandes de services RNC et de lignes de type C pour lesquelles la date confirmée pour le mois est respectée.

Dénominateur : Le nombre total de commandes de services RNC et de lignes de type C exécutées pour le mois.

Norme : 90 % ou plus.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.
- Sont exclues de l'évaluation les demandes dont les dates d'installation confirmées n'ont pas été respectées pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients.
- Sont incluses les demandes d'installation rapide.

Indicateur 1.19A - Services RNC et lignes de type C - Exécution en retard

Définition : Le pourcentage des commandes de services RNC et de lignes de type C pour lesquelles la date d'installation mesurée dans l'indicateur 1.19 n'a pas été respectée, mais qui ont été exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée. La date d'installation est la date de service normalisée, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'installation antérieure ou ultérieure.

Méthode d'évaluation : Les demandes de service exécutées pour les services RNC et les lignes de type C qui ne sont pas terminées aux dates d'échéance sont compilées, et le pourcentage de celles qui ont été exécutées à un jour ouvrable de leurs dates d'échéance respectives confirmées est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 1.19A - Services RNC et lignes de type C - Exécution en retard

Numérateur : Le nombre total des demandes de services RNC et de lignes de type C qui ont été exécutées pendant le mois, mais n'ont pas respecté la date d'échéance confirmée d'un jour ouvrable.

Dénominateur : Le nombre total des demandes de services RNC et de lignes de type C qui ont été exécutées pendant le mois pour lesquelles une date d'échéance n'a pas été respectée.

Norme : 90 % ou plus.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.
- Exclut de l'évaluation les demandes pour lesquelles les dates d'échéance confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients.
- Demandes de processus accéléré incluses.

Indicateur 2.6 - Rendez-vous respectés pour réparation chez le concurrent

Définition : Nombre total de rendez-vous de réparation pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au total des rendez-vous pris pour les clients qui sont également des concurrents.

Méthode d'évaluation : Les commandes exécutées sont triées pour connaître le nombre et le pourcentage réels d'exécution à la date fixée.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.6 - Rendez-vous respectés pour réparation chez le concurrent

Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures

Définition : Total des rapports de dérangement initiaux et de ceux qui sont réglés en moins de 24 heures. Pourcentage des rapports réglés relativement à ce total.

Les rapports de dérangement initiaux sont les rapports relatifs aux lignes dégroupées et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL.

Méthode d'évaluation : Compilation des données des rapports de dérangement recueillies à chaque centre des réparations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 80 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures.

Numérateur : Nombre des rapports de dérangement initiaux réglés en moins de 24 heures de leur réception pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total des rapports de dérangement initiaux reçus pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.

Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents

Définition : Le pourcentage de rapports de dérangement pour les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne sont pas réglés dans les 24 heures (p. ex., le non-respect de la norme de service de l'indicateur 2.7), mais qui sont réglés dans les 24 heures suivantes.

Méthode d'évaluation : Les rapports de dérangement sont compilés pour les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne respectent pas la norme de service de l'indicateur 2.7, et le pourcentage de ces rapports de dérangement qui sont réglés dans les 24 heures suivantes est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents

Numérateur : Nombre total des rapports de dérangement initiaux reçus pendant le mois pour les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL, qui sont réglés en moins de 48 heures, à l'exclusion de ceux qui sont réglés dans les 24 heures après avoir été signalés.

Dénominateur : Nombre total des rapports de dérangement initiaux reçus pendant le mois pour les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL, à l'exclusion de ceux qui sont réglés dans les 24 heures après avoir été signalés.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend les rapports de dérangement pour les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne respectent pas l'indicateur 2.7.

- Exclut un rapport ultérieur lié à un dérangement non réglé.

Indicateur 2.8 - Notifications d'exécution de transfert de lignes locales présentées aux concurrents

Définition : Le nombre total des transferts exécutés de lignes locales et le nombre de notifications transmises à temps aux concurrents par la compagnie de téléphone titulaire, les prévenant de la fin des travaux de transfert de lignes locales et ce, aux installations de la compagnie de téléphone titulaire, avec le pourcentage des notifications transmises à temps, par rapport à ce total.

Méthode d'évaluation : Ces travaux de transfert de lignes locales et les notifications transmises à temps sont triés afin de déterminer les nombres réels et le pourcentage des notifications transmises à temps.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.8 - Notifications d'exécution de transfert de lignes locales présentées aux concurrents

Numérateur : Nombre de notifications de transfert de lignes locales exécutées pendant le mois et transmises à temps aux ESLC.

Dénominateur : Nombre total des transferts de lignes locales exécutés prévus pour ce mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.

Indicateur 2.8A - Bilan des nouvelles lignes présenté aux concurrents

Définition : Le pourcentage de notifications d'exécution de commandes et bilan des commandes transmises aux concurrents pour les nouvelles lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories. Les notifications d'exécution doivent être présentées aux concurrents le plus tôt possible après l'installation de la ligne dégroupée. Le bilan doit être présenté au concurrent au plus tard à 17 h (dans le territoire de desserte de l'ESLT) pour les commandes qui n'ont pas été exécutées le jour d'installation prévu.

Méthode d'évaluation : Les commandes de nouvelles lignes sont compilées et le pourcentage de celles pour lesquelles les notifications d'exécution et/ou les bilans ont été fournis au concurrent est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.8A - Bilan des nouvelles lignes présenté aux concurrents

Numérateur : Nombre total de commandes pendant le mois pour les nouvelles lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories pour lesquelles les notifications d'exécution et/ou les bilans ont été fournis.

Dénominateur : Nombre total de commandes pour les nouvelles lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories devant être exécutées pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Le bilan doit être fourni au plus tard à 17 h dans le territoire de desserte de l'ESLT.
- L'évaluation comprend le nombre de notifications d'exécution fournies sur les nouvelles lignes exécutées et les bilans sur les nouvelles lignes dégroupées de type A et B non exécutées et leurs sous-catégories.

Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures

Définition : Le nombre total de rapports de dérangement signalés par les ESLC et que les ESLT ont réglés dans les 48 heures après avoir été signalés.

Les rapports de dérangement dégradés sont les rapports relatifs aux lignes dégroupées et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL.

Méthode d'évaluation : Tous les rapports de dérangement sont compilés pour déterminer le nombre réel et le pourcentage de ceux qui ont été réglés.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures

Numérateur : Nombre total de rapports de dérangement (pannes) signalés par l'ESLC et réglés dans les 48 heures après avoir été signalé.

Dénominateur : Nombre total de rapports de dérangement (pannes) reçus par l'ESLC pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.

**Indicateur 2.10 - Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD)
- Services RNC et lignes de type C**

Définition : Le temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) selon les rapports de dérangement mensuels des services RNC reçus des concurrents et réglés pendant le mois.

Méthode d'évaluation : Compilation des données des rapports de dérangement mensuels recueillies à chaque centre des réparations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 2.10 - TMRD - Services RNC et lignes de type C

Numérateur : Le nombre total d'heures nécessaires pour régler les rapports de dérangement des services RNC et des lignes de type C réglés pendant le mois.

Dénominateur : Le nombre total des rapports de dérangement des services RNC et des lignes de type C réglés pendant le mois.

Norme : 4 heures de TMRD ou moins.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.
- Exclut les rapports de dérangement non réglés pour des raisons attribuables aux concurrents ou leurs abonnés.
- Le calcul de la TMRD ne comprend pas le temps non disponible des clients ou des concurrents.

Indicateur 2.12 - Pannes de service dans les 30 premiers jours

Définition : Le pourcentage des services qui sont tombés en panne ou se sont dégradés dans les 30 jours ouvrables de la fourniture du service.

Méthode d'évaluation : Le total des rapports de dérangement pour des services qui sont tombés en panne ou se sont dégradés est compilé pour déterminer le pourcentage des services qui sont tombés en panne ou se sont dégradés dans les 30 jours ouvrables d'une nouvelle demande de service ou de changement de service. Les résultats sont exprimés en pourcentage du nombre total des nouvelles demandes de service ou de changement de service exécutées le mois précédent.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, pas de distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 2.12 - Pannes de service dans les 30 premiers jours

Numérateur : Le nombre total des rapports de dérangement de services qui sont tombés en panne ou se sont dégradés signalés par concurrent.

Dénominateur : Nombre total de nouvelles demandes de service ou de changement de service exécutées le mois précédent.

Norme : Sans objet.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Indiquer les résultats séparément pour (1) les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories, (2) les services RNC et les lignes de type C, et (3) circuits IRL.
- Rendre compte globalement pour toutes les lignes dégroupées de type A et B et leurs sous-catégories, les services RNC et les lignes de type C, et les circuits IRL.